

FUNZIONE	SERVIZIO	N.	PROCESSO	
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	34	Gestire le relazioni esterne e la partecipazione	
		25	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE		58	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria
			57	Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale
			59	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione
			54	Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti
			52	Servizi di supporto interno: fornire supporto legale
			26	Gestire la funzione amministrativa-contabile
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE		28	Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario
			4	Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate
			53	Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	16	Gestire le entrate ed i tributi locali	
	GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI		17	Gestire il patrimonio comunale ed il demanio (rilevazioni, concessioni, comodato, locazioni e vendite)
			44	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio
			45	Progettare e gestire Opere Pubbliche
			46	Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade ed illuminazione pubblica
UFFICIO TECNICO	37	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese		
ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	6	Gestire i servizi demografici		
ALTRI SERVIZI GENERALI		55	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	
		56	Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	
FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	UFFICI GIUDIZIARI			
	CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI			
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	12	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	
	POLIZIA COMMERCIALE	10	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale	
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	13	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva	
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA		35	Gestire le sanzioni amministrative	
	SCUOLA MATERNA	38	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	
	ISTRUZIONE ELEMENTARE			
	ISTRUZIONE MEDIA			
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE			
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	8	Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)	
	20	Gestire il Trasporto Scolastico		
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI		30	Gestire la Refezione scolastica	
	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE	5	Gestire i Centri Estivi	
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	24	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	
		42	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali	
FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO		1	Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	
	PISCINE COMUNALI	41	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive	
STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI				
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	14	Gestire i servizi ricreativi	
	SERVIZI TURISTICI	39	Gestire servizi e manifestazioni turistiche	
FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI	MANIFESTAZIONI TURISTICHE			
	VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI	49	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi	
	ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI	15	Gestire i trasporti pubblici locali	
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI	27	Gestire la pianificazione territoriale	
	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	36	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	43	Edilizia Residenziale Pubblica	
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	29	Gestire la Protezione civile	
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	19	Gestire il Servizio Idrico integrato	
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	18	Gestire il Servizio di Igiene Urbana	
	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	31	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria	
		47	Gestione verde pubblico	
		48	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido	
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	23	Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani	
		11	Gestire i servizi di tutela minori	
	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE		22	Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà
			7	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili
			21	Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	9	Gestire i servizi socio-assistenziali per gli anziani	
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	2	Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)	
		33	Gestire le problematiche abitative	
	40	Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani		
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	3	Erogare servizi cimiteriali	
	AFFISSIONE E PUBBLICITA'			
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI			
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI			
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA			
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	51	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti	
SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO	50	Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico		
FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA			
	DISTRIBUZIONE GAS			
	CENTRALE DEL LATTE			
	DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA			
	TELERISCALDAMENTO			
	FARMACIE	32	Gestire le farmacie comunali	
ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI				

N.	ELENCO PROCESSI	AREA ORGANIZZATIVA
1	Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	TSC
2	Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)	Pol. Soc.
3	Erogare servizi cimiteriali	Rusi
4	Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate	Bilancio/AAGG
5	Gestire i Centri Estivi	TSC
6	Gestire i servizi demografici	Rusi
7	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	Pol. Soc.
8	Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)	TSC
9	Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani	Pol. Soc.
10	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale	Pol. Mun.
11	Gestire i servizi di tutela minori	Pol. Soc.
12	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	Pol. Mun.
13	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva	SUE
14	Gestire i servizi ricreativi	TSC
15	Gestire i trasporti pubblici locali	Pol. Mun.
16	Gestire le entrate ed i tributi locali	Bilancio
17	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	Bilancio
18	Gestire il Servizio di Igiene Urbana	SUE
19	Gestire il Servizio Idrico integrato	NO
20	Gestire il Trasporto Scolastico	TSC
21	Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro	Pol. Soc.
22	Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)	Pol. Soc.
23	Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani	TSC
24	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	TSC
25	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	TSC
26	Gestire la funzione amministrativa-contabile	Bilancio
27	Gestire la pianificazione territoriale	SUE
28	Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario	Bilancio
29	Gestire la Protezione civile	Pol. Mun.
30	Gestire la Refezione Scolastica	Bilancio
31	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria	SUE
32	Gestire le farmacie comunali	Bilancio
33	Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica	Pol. Soc.
34	Gestire le relazioni esterne e la partecipazione	tutte
35	Gestire le sanzioni amministrative	Pol. Mun.
36	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	SUE
37	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese	NO
38	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	TSC
39	Gestire servizi e manifestazioni turistiche(vallotti)	TSC
40	Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani	Pol. Soc.
41	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive	TSC
42	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali	TSC
43	Predisporre e gestire l'Edilizia Residenziale Pubblica	Pol. Soc.
44	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	LLPP
45	Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)	LLPP
46	Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e segnaletica stradale e illuminazione pubblica	LLPP
47	Progettare e gestire lavori per giardini e verde pubblico	SUE
48	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido	Pol. Soc.
49	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi	LLPP
50	Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico	SUE
51	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti)	SUE
52	Servizi di supporto interno: fornire supporto legale	AAGG
53	Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)	Bilancio
54	Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti	AAGG
55	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	Rusi
56	Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	AAGG
57	Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale, la programmazione ed il controllo	AAGG
58	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali	AAGG
59	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	Rusi

Comune di
CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione						
Descrizione		2008	2009	2010	2011	
Popolazione residente al 31/12		47.082	46.966	46.979	47.000	47.064
di cui popolazione straniera		4.185	4.388	4.699	4.988	
Descrizione		2008	2009	2010	Saldo Naturale	
nati nell'anno		459	384	389	-752	
deceduti nell'anno		552	582	850	520	
immigrati		1.579	1.662	1.525	Saldo Migratorio	
emigrati		1.366	1.577	1.321	502	
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2008	2009	2010	2011	
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	2.479	2.534	2.273	2.627	
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	2.800	2.737	2.417	2.714	
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	6.516	6.549	6.113	6.554	
Popolazione in età adulta	30-65 anni	23.484	23.378	23.357	23.293	
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	11.803	11.769	11.725	11.848	
Popolazione per fasce d'età Stakeholder		2008	2009	2010	2011	
Prima infanzia	0-3 anni	1.109	1.134	1.138	1.488	
Utenza scolastica	4-13 anni	3.386	3.429	3.435	3.542	
Minori	0-18 anni	6.383	6.397	6.400	5.390	
Giovani	15-25 anni	4.476	4.600	4.703	4.084	
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)						67699

Territorio		
Superficie in Kmq		80
Frazioni		6
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi		1

Viabilità						
Strade		2008	2009	2010	2011	
Statali	Km	30	30	30	30,00	
Provinciali	Km	15,6	15,6	15,6	15,60	
Comunali	Km	112	112	112	112,00	
Vicinali	Km	4	4	4	4,00	
Autostrade	CASELLI	2	2	2	2,00	
Totale Km strade		161,60	161,60	161,60	161,60	

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Titoli	Gestione delle Entrate							
	2008		2009		2010		2011	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	€ 2.072.225,32		€ 1.643.601,09		€ 856.570,89		€ 1.372.463,83	
1 - Tributarie	€ 22.240.343,08	€ 15.046.978,03	€ 19.889.004,02	€ 14.153.996,20	€ 20.949.276,22	€ 15.458.744,53	€ 29.262.758,45	€ 23.933.971,67
2 - Trasferimento Stato	€ 16.128.610,80	€ 12.134.015,86	€ 16.892.373,98	€ 12.564.526,34	€ 16.993.995,01	€ 12.779.112,18	€ 7.673.709,57	€ 3.485.539,46
3 - Extratributarie	€ 7.906.336,20	€ 4.572.151,27	€ 7.715.431,66	€ 4.588.304,62	€ 7.573.467,68	€ 4.148.635,75	€ 7.617.643,09	€ 4.549.230,88
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 7.426.573,53	€ 3.098.925,13	€ 5.615.078,13	€ 1.892.923,89	€ 6.176.318,29	€ 4.714.470,22	€ 17.375.766,12	€ 1.967.421,01
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 8.088.677,39	€ 5.667,12	€ 7.374.713,75	€ 1.477,65	€ 12.905.978,18	€ 0,00	€ 5.013.000,00	€ 0,00
6 - Servizi conto terzi	€ 3.386.803,17	€ 3.106.039,05	€ 3.451.900,46	€ 3.268.521,26	€ 3.596.159,86	€ 3.344.943,76	€ 3.698.695,81	€ 3.023.201,83
Totale entrate	€ 67.249.569,49	€ 37.963.776,46	€ 62.582.103,09	€ 36.469.749,96	€ 69.051.766,13	€ 40.445.906,44	€ 72.014.036,87	€ 36.959.364,85

Titoli	Gestione delle Spese							
	2008		2009		2010		2011	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 43.180.723,77	€ 31.189.914,34	€ 44.134.981,34	€ 31.708.926,74	€ 44.359.851,45	€ 30.040.185,79	€ 45.010.907,84	€ 27.058.770,19
2 - Spese c/capitale	€ 17.657.337,36	€ 356.832,53	€ 11.915.305,41	€ 262.654,74	€ 18.564.231,07	€ 329.166,41	€ 20.723.197,15	€ 248.606,91
3 - Rimborso di prestiti	€ 1.740.313,02	€ 1.740.313,02	€ 1.874.856,32	€ 1.874.856,32	€ 2.185.439,75	€ 2.185.439,75	€ 2.304.422,49	€ 2.304.422,49
4 - Servizi conto terzi	€ 3.386.803,17	€ 2.881.124,19	€ 3.451.900,46	€ 2.862.585,23	€ 3.674.919,56	€ 3.007.067,27	€ 3.698.695,81	€ 3.075.407,51
Totale spesa	€ 65.965.177,32	€ 36.168.184,08	€ 61.377.043,53	€ 36.709.023,03	€ 68.784.441,83	€ 35.561.859,22	€ 71.737.223,29	€ 32.687.207,10

Titolo	ENTRATE	Gestione residui							
		2008		2009		2010		2011	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	€ 10.821.863,54	€ 4.929.239,17	€ 11.922.134,63	€ 3.824.459,28	€ 13.372.743,46	€ 3.923.875,11	€ 14.148.057,30	€ 4.384.322,56
2	Contributi e trasferimenti	€ 5.239.044,86	€ 3.841.009,69	€ 5.500.099,79	€ 3.761.082,00	€ 6.015.616,48	€ 4.334.828,58	€ 5.850.135,04	€ 4.218.502,06
3	Extratributarie	€ 4.434.099,50	€ 1.078.566,83	€ 6.630.170,11	€ 1.032.416,42	€ 8.594.310,13	€ 1.689.747,97	€ 10.243.272,03	€ 1.031.591,14
4	Contributi conto capitale	€ 15.096.467,49	€ 990.260,48	€ 17.432.842,94	€ 1.331.199,10	€ 19.409.682,61	€ 4.075.344,65	€ 16.756.797,60	€ 3.830.165,72
5	Accensioni di prestiti	€ 11.153.290,50	€ 4.089.992,90	€ 14.785.155,35	€ 5.301.801,15	€ 16.789.957,29	€ 4.845.858,21	€ 24.850.077,26	€ 4.998.852,50
6	Servizi conto terzi	€ 1.281.920,28	€ 338.493,36	€ 894.653,51	€ 399.243,94	€ 372.623,39	€ 143.073,93	€ 315.903,68	€ 54.227,30
Totale residui su entrate		€ 48.026.686,17	€ 15.267.562,43	€ 57.165.056,33	€ 15.650.201,89	€ 64.554.933,36	€ 19.012.728,45	€ 72.164.242,91	€ 18.517.661,28
Titolo	SPESE	Gestione residui							
		2008		2009		2010		2011	
		residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	€ 17.665.040,06	€ 12.046.838,60	€ 16.070.318,29	€ 10.654.431,51	€ 17.052.470,28	€ 11.652.652,85	€ 18.454.837,96	€ 13.189.084,48
2	Spese per investimenti	€ 37.868.883,71	€ 7.014.627,95	€ 46.233.481,24	€ 6.874.702,43	€ 49.985.608,76	€ 10.651.046,05	€ 57.347.070,36	€ 11.887.622,80
3	Rimborso di prestiti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
4	Servizi conto terzi	€ 974.136,00	€ 594.897,04	€ 882.575,76	€ 435.824,44	€ 774.214,30	€ 549.709,88	€ 637.722,80	€ 411.789,26
Totale residui su spese		€ 56.508.059,77	€ 19.656.363,59	€ 63.186.375,29	€ 17.964.958,38	€ 67.812.293,34	€ 22.853.408,78	€ 76.439.631,12	€ 25.488.496,54

Descrizione	Indici per analisi finanziaria			
	2008	2009	2010	2011
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 10.221.465,76	€ 10.161.440,82	€ 10.206.451,91	€ 1.892.380,17
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 1.883.476,76	€ 2.122.457,56	€ 2.399.696,98	€ 2.483.857,98
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 10.146.687,73	€ 10.410.860,08	€ 10.502.705,75	€ 10.535.087,52
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 1.740.313,02	€ 1.874.856,32	€ 2.185.439,75	€ 2.454.905,48
Anticipazioni di cassa	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 2.700.000,00

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Descrizione	Indicatore			
	2008	2009	2010	2011
Grado di autonomia finanziaria				
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	65,15%	62,04%	62,66%	82,78%
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	48,06%	44,70%	46,03%	65,68%
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	22,09%	22,84%	22,42%	4,25%
Grado di rigidità del Bilancio				
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborsamento mutui(cap+int)	29,76%	32,38%	33,15%	34,73%
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	21,93%	23,40%	23,07%	23,65%
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborsamento mutui (cap+int)	0,078309391	8,98%	10,07%	11,08%
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 640,30	€ 587,75	€ 607,14	€ 784,69
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 472,37	€ 423,48	€ 445,93	€ 622,61
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborsamento mutui (cap+int)	€ 76,97	€ 85,11	€ 97,60	€ 105,08
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 217,10	€ 216,36	€ 217,26	€ 40,26
Capacità gestionale				
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	71,42%	91,34%	93,49%	100,21%
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	85,66%	102,95%	98,59%	106,56%
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	65,08%	67,90%	68,74%	77,23%
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	72,23%	71,85%	67,72%	81,79%

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Descrizione	Personale in servizio			
	2008	2009	2010	2011
Segretario generale	1	1	1	1,00
Dirigenti (unità operative)	7,00	7,00	7,00	7,00
Posizioni Organizzative (unità operative)	11,00	11,00	13,00	15,00
Dipendenti (unità operative)	273,00	274,00	269,00	265,00
dipendenti tempo determinato	2,00	1,00	3,00	2,00
Totale unità operative in servizio	290	291	289	285
Totale dipendenti in servizio (teste)	294,00	294,00	293,00	290,00

unità operative comprendente anche tempo determinato.

Totale unità operative si intendono le percentuali di coinvolgimento dei dipendenti tenendo conto della riduzione a part-time, totale dipendenti in servizio(teste) numero dei dipendenti

Descrizione	Età media del personale			
	2008	2009	2010	2011
Dirigenti	47,15	48,14	50,50	51,00
Posizioni Organizzative	48,00	49,54	50,61	50,13
Dipendenti	47,50	47,50	47,49	48,95
Totale Età Media	47,55	48,39	49,53	50,03

Per gli anni 2008-2009-2010 i conteggi sono solo con personale a tempo indeterminato+dirigenti

Descrizione	Analisi di Genere			
	2008	2009	2010	2011
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti	28,57%	28,57%	42,86%	42,86%
% PO donne sul totale delle PO	45,45%	45,45%	46,15%	60,00%
% donne occupate sul totale del personale	53,40%	53,06%	54,27%	53,98%
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	0,73%	0,00%	0,68%	0,00%

anno 2008 2 donne a T.D.(tot. Dip. 294),anno 2009 0 donne a T.D.(tot. Dip. 294),anno 2010 2 donne a T.D.(tot. Dip. 293);2011 nessuna assunzione a TD

Descrizione	Indici di assenza			
	2008	2009	2010	2011
Malattia + Ferie + Altro	19,57%	21,70%	20,02%	20,34%
Malattia + Altro	6,80%	8,06%	5,97%	6,22%

Descrizione	Indici per la spesa del Personale			
	2008	2009	2010	2011
Spesa complessiva per il personale	€ 10.651.600,57	€ 10.880.540,33	€ 11.006.689,41	€ 11.035.225,70
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 47.896,00	€ 20.988,00	€ 37.400,00	€ 24.000,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 45.910,00	€ 15.005,00	€ 14.122,00	€ 20.312,00

spesa del personale: produttività e Ind. di risultato è per cassa e non per anno.

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Costo personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	24,67%	24,65%	24,81%	24,52%
Spese Correnti				
2. Costo medio del personale				
Spesa complessiva personale	€ 36.722,64	€ 37.433,06	€ 38.078,42	€ 38.655,91
Numero dipendenti				
3. Costo personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	€ 226,24	€ 231,67	€ 234,29	€ 234,79
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
Popolazione	160	160	160	162
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dipendenti	26,37	26,42	22,23	19,03
Numero dirigenti				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
Numero dipendenti	1,06	1,06	1,07	1,08
Numero Posizioni Organizzative				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione impegnata	95,85%	71,49%	37,76%	84,63%
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
Spesa per formazione	€ 156,16	€ 51,04	€ 48,20	€ 70,04
Numero dipendenti				
9. Costo formazione su spesa personale				
Spesa per formazione	0,43%	0,14%	0,13%	0,18%
Spesa complessiva personale				

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero; Politiche Sociali							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 1									
Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive									
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)									
Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini									
Stakeholder									
Associazioni									
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064			
N. domande contributi e vantaggi economici accolte	179	138	174	164	55	113	-30,96%	105,45%	
N. domande contributi e vantaggi economici presentate	247	176	175	199	109	122	-38,80%	11,93%	
N. domande contributi e vantaggi economici presentate ammissibili	191	170	174	178	55	113	-36,64%	105,45%	
N. domande patrocinio accolte	166	151	118	145	97	70	-51,72%	-27,84%	
N. domande patrocinio presentate	225	205	118	183	97	68	-62,77%	-29,90%	
N. domande patrocinio ammissibili	224	204	118	182	97	68	-62,64%	-29,90%	
				0,00					
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributo/ in giorni	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%	
Tempo medio erogazione patrocinio/ in giorni	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
importo contributi complessivamente erogati	€ 1.580.091,52	€ 1.383.227,67	€ 1.071.365,19	€ 1.344.894,79	€ 700.000,00	€ 724.800,00	-46,11%	3,54%	
N. beneficiari	150,00	148,00	146,00	148,00	60,00	58	-60,81%	-3,33%	
Costo processo	€ 1.086.218,09	€ 1.097.519,85	€ 826.806,51	€ 1.003.514,82	€ 963.685,86	€ 963.973,01	-3,94%	0,03%	
Indici di Qualità									
N. iniziative organizzate con associazioni	148	122	99	123,00	95	102	-17,07%	7,37%	
N. totale iniziative organizzate dall'Ente	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipologia	Costo	Nominativo			
Lo Magno	SEGR GEN	0,5%	0,5%						
Vercellone Gianni	DIR	9,0%	9,0%						
Berruto Luciana	DIR	5,0%	5,0%						
Patriarca Liliana	DIR	1,0%	1,0%						
Brugnetta	P.O	5,0%	5,0%						
Picco Paoletta	T.d.Staff	25,0%	25,0%						
Razzano	staff	10,0%	10,0%						
Berardi	D	100%	100%						
Bertola Annamaria	D	15,0%	15,0%						
Raineri-Odone	D	20,0%	20,0%						
Cavallero	D	5,0%	5,0%						
Fioravanti-Pallavicini R.-Surace	C	30,0%	30,0%						
Heinz Riccardo	C	25,0%	25,0%						
Sola Francesco	C	15,0%	15,0%						
Conte -Denaro	C	60,0%	60,0%						
Roncarolo Annamaria	C	5,0%	5,0%						
Nadalin Annamaria	C	5,0%	5,0%						
Banfo Rita	C	2,0%	2,0%						
Salis Massimo	B	10,0%	10,0%						
Dalla Pozza-Demichelis-Massa	B	15,0%	15,0%						
Dicarlo	B	2,0%	2,0%						
Vaccino- 9 mesi		2,0%	1,5%						
0,72 Vallino	B	20,0%	14,4%						
Pitrotto Annabella	B	7,0%	7,0%						
DIP.	3,38	3,32	393,5%	387,4%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)					91,78%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)					79,67%	100,00%	102,94%	2,94%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo					10,00	10,00	10,00	0,00%	OK
Tempo medio erogazione patrocinio					10,00	10,00	10,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)					€ 9.087,13	€ 11.666,67	€ 12.496,55	€ 829,89	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)					€ 21,35	€ 20,50	€ 20,48	-€ 0,02	OK
Indicatori di Qualità									
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni)					123,00	95,00	102,00	7,00	OK
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		POLITICHE SOCIALI <i>Servizio Sostegno e Promozione Sociale, Servizio Minori</i> <i>Ufficio: Anziani, Disabili, Adulti, Responsabilità Familiari, Minori</i>							
Processo 2									
Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)									
Finalità del Processo									
Erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo, sfruttando anche gli eventuali finanziamenti concessi da altri enti.									
Stakeholder									
Persone disagiate / Enti									
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	62.622	62.601	62.985	62.736	62.985	62.898			
N. richieste presentate	1370	1585	1624	1526	930	946	-38,02%	1,72%	
N. richieste presentate ammissibili	1280	1500	1516	1432	870	816	-43,02%	-6,21%	
N. contributi erogati	1215	1457	1365	1346	750	704	-47,68%	-6,13%	
N. progetti individuali realizzati	625	877	795	766	480	485	-36,66%	1,04%	
Importo complessivo risorse stanziare	€ 991.644,00	€ 1.401.000,00	€ 1.126.000,00	€ 1.172.881,33	€ 565.000,00	€ 531.585,46	-54,68%	-5,91%	
Importo entrate proprie comunali	€ 960.758,00	€ 1.061.121,00	€ 996.000,00	€ 1.005.959,67	€ 425.000,00	€ 420.079,00	-58,24%	-1,16%	
Importo contributi erogati/liquidati	€ 991.644,00	€ 1.401.000,00	€ 1.126.000,00	€ 1.172.881,33	€ 565.000,00	€ 531.585,46	-54,68%	-5,91%	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributo (gg)	50	60	45	51,67	45	45	-12,90%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo(compreso le collaborazioni)	€ 1.196.208,23	€ 1.227.879,68	€ 1.230.659,52	€ 1.218.249,14	€ 715.835,20	€ 670.607,54	-44,95%	-6,32%	
importo finanziato da altri Enti	€ 126.087,93	€ 363.020,70	€ 143.187,93	€ 210.765,52	€ 143.000,00	€ 123.585,00	-41,36%	-13,58%	
costo del processo al netto dei finanziamenti	€ 1.070.120,30	€ 864.858,98	€ 1.087.471,59	1007483,62	€ 572.835,20	€ 408.000,46	-59,50%	-28,78%	
Indici di Qualità									
nr controlli effettuati in banche dati on line	699	1035	957	897,00	540	555	-38,13%	2,78%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
PT									
	Berruto	Dir	5%	5%					
	Lo Magno	Segr. Gen	0,50%	0,5%	CoCoCo Assistente Sociale		Goretta		
	Pitaro	p.o	15%	15%	€ 7.200,00 (PARI AL 20%) cad.		Ghisio		
	Volpe	p.o	10%	10%	€ 7.200,00 (PARI AL 20%) cad.				
0,81	Zarino	D	10%	8%					
Fontana-Mosca-Viassi		D	30%	30%					
	Ferorelli-Forti	D	40%	40%					
	Pucella-Lombardi	D	40%	40%					
	Pomati-Dalbon	C	20%	20%					
0,72	Vallino	B	10%	7%					
0,83	Benenchio	B	10%	8%					
0,67	Ballatore	B	10%	7%					
dip.	1,70	1,60	200,50%	190,77%	IMPORTO VALIDO PER TUTTE LE ANNUALITA'		€ 14.400,00		
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (n. contributi erogati/ richieste presentate ammissibili)					93,97%	86,21%	86,27%	0,07%	OK
%inclusione sociale (progetti individuali realizzati/n. contributi erogati)					56,90%	64,00%	68,89%	4,89%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo gg					51,67	45,00	45,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. contributi erogati)					€ 871,60	€ 753,33	€ 755,09	€ 1,76	OK
Ottimizzazione delle risorse (importo risorse liquidate/importo risorse stanziare)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Costo unitario gestione contributi (costo del processo/N. richieste presentate)					€ 798,15	€ 769,72	€ 708,89	-€ 60,83	OK
Costo pro capite del processo (Costo del processo/Popolazione)					€ 19,42	€ 11,37	€ 10,66	-€ 0,70	OK
Indicatori di Qualità									
% controlli effettuati (n.richieste controllatetramite banche dati on line/n. richieste presentate)					58,77%	58,06%	58,67%	0,60%	OK
Analisi del risultato									
<i>L'importo risorse Comunali negli indici di quantità nel precedente triennio era più alto in quanto includeva risorse trasferite nell'anno 2011 in altri processi (assegni di cura, contributo locazione)</i>									

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		SERVIZI DEMOGRAFICI, LLPPP E MANUTENZIONI Servizio Ufficio						
Processo 3								
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.								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
Ore/giorni apertura settimanale	34	34	34	34	34	34	0,00%	0,00%
Ore annuali di apertura dei cimiteri	3815	3815	3815	3815	3815	3815		
Ore annuali di custodia dei cimiteri	3572	3572	3572	3572	3572	3572		
N. loculi concessi e colombari	74	66	39	60	40	63	5,59%	57,50%
N. cellette concesse	18	28	10	19	32	13	-30,36%	-59,38%
N. aree concesse	11	12	4	9	12	14	55,56%	16,67%
N. totali concesse				87	84	90		
N. loculi e colombari richiesti	108	121	78	102	75	101	-1,30%	34,67%
N. cellette richieste	18	28	39	28	32	15	-47,06%	-53,13%
N. aree richieste	11	12	4	9	12	14	55,56%	16,67%
N. totali richieste				140	119	130		
N. permessi rilasciati esumazioni effettuate	103	181	71	118	36	108	-8,73%	200,00%
N. richieste di esumazioni pervenute	103	181	71	118	36	108	-8,73%	200,00%
N. permessi di tumulazione rilasciati	539	645	554	579	500	499	-13,87%	-0,20%
pratiche per voltura tomba	302	310	295	302	295	282	-6,73%	-4,41%
totali pratiche	1155	1363	1051	1190	990	1080	-9,22%	9,09%
N. tombe /aree di cui è stata richiesta attività tecnica per il riconcessionamento	0				20	20	#DIV/0!	0,00%
N. tombe /aree di cui è stata effettuata attività richiesta					20	20	#DIV/0!	0,00%
pratiche non evase							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti gg	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo cap.	€ 587.310,19	€ 608.274,00	€ 546.125,18	€ 580.569,79	€ 668.047,08	€ 603.774,70	4,00%	-9,62%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 396.573,25	€ 434.186,76	€ 317.056,05	€ 382.605,35	€ 425.000,00	€ 487.214,52	27,34%	14,64%
importo entrate per rinnovo concessioni	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento sui servizi gestiti (indagine)				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00	70,00%		#DIV/0!	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo		Nominativo	
Lomagno	Seg.	0,5%	0,5%	servizio trasporti funebri	€ 10.000,00	€ 10.000,00		
Ferraris G.	Dir	10,0%	10,0%	LLPP	€ 256.400,00	€ 255.400,00		
Anglesio	Dir	10,0%	10,0%					
Pozzati A.	p.o	40,0%	40,0%					
Tanese	p.o	10,0%	10,0%					
Puzzo	D	95,0%	95,0%					
Greppi	C	5,0%	5,0%					
Difonzo-Dipierro	B	10,0%	10,0%					
Pramaggiore	B	30,0%	30,0%					
Piccaluga-Ronzier-Castelluzzo	B	300,0%	300,0%					
dip	4,40	4,40	510,5%	510,5%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Efficacia della custodia (n. ore di custodia/Totale apertura)				93,63%	93,63%	93,63%	0,00%	OK
Efficacia dell'attività propedeutica al riconoscimento (1) (n. tombe oggetto di attività per riconcessionamento /N. richieste)				#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				0,95%	0,95%	0,95%	0,00%	OK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				62,53%	70,59%	69,23%	-1,36%	N.S.
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate / n. esumazioni richieste)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)				5,00	5	5	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 12,35	€ 14,21	€ 12,83	-€ 1,38	OK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				65,90%	63,62%	80,69%	17,08%	OK
Presidio delle entrate (importo entrate per rinnovo concessioni/ proventi cimiteriali di competenza)				0,00%	0,00%	0	0,00%	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	N.S.
Analisi del risultato								
<p>Si segnala quale dato significativo di gradimento il rapporto tra il valore dell'introito atteso rispetto a quello realizzato corrispondente ad un incremento di circa il 15% segno di un aumento attività organizzativa e produttiva.</p> <p>(1) Il raggiungimento di tale risultato permette maggiori entrate per l'ente.</p> <p>INDICATORI CON VALENZA DI QUALITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costi risparmiati con progettazione interna; - % finanziamento mediante somme a residuo. <p>N.D.V.: Si considera NS (non significativa) la percentuale di utilizzo, essendo il valore realizzato comunque superiore rispetto al dato della media del triennio precedente. Non è svolta l'indagine di qualità, vengono accolte le osservazioni della Direzione utilizzando le indicazioni fornite a compensazione. E' attesa la customer satisfaction nel 2012.</p>								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		BILANCIO, FINANZA E TRIBUTI e SEGRETERIA GENERALE						
Servizio		S.U.E.						
Ufficio/Centro di Costo		LL.PP.						
Processo 4								
Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate								
Finalità del Processo								
Garantire i rapporti in funzione dei servizi attribuiti e esercitare un'azione di controllo sulle società partecipate, nell'applicazione delle disposizioni normative.								
Stakeholder								
Cittadini / Società partecipate								
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	47082	46966	46979	47009,00	47000	47064		
N. risoluzione problematiche da parte della partecipata	2	3	2	2	2	2	-14,29%	0,00%
N. rilievi formulati durante i controlli della partecipata	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
N. servizi gestiti	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
N. controlli effettuati	12	12	12	12	12	12		
N. funzioni istituzionali				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
N. report esaminati per società	7	7	9	7,67	9	9	17,39%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 10.083,26	€ 9.810,76	€ 7.387,93	€ 9.093,98	€ 11.229,40	€ 9.597,36	5,54%	-14,53%
Totale bilanci partecipate				€ -			#DIV/0!	#VALORE!
Utile	€ 847.215,00	€ 619.757,00	€ 500.000,00	€ 655.657,33			-100,00%	#DIV/0!
Fatturato	€ 75.231.852	€ 77.411.625	€ 75.000.000	€ 75.881.159			-100,00%	#DIV/0!
Trasferimenti				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Debito				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Patrimonio netto				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del personale delle partecipate				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento sui servizi gestiti (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Lomagno	Seg	0,5%	0,5%					
Ardizzone	Dir	2,0%	2,0%					
Anglesio	Dir	4,0%	4,0%					
Patriarca	Dir	1,0%	1,0%					
DIP.	0,00	0,00	7,5%	7,5%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di efficacia controlli effettuati sul processo (risoluzione problematiche da parte della partecipata/rilievi formulati durante i controlli della partecipata)				116,67%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Periodicità controlli (n. report esaminati per società/ 12 mesi)				0,64	0,75	0,75	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 0,19	€ 0,24	€ 0,20	-€ 0,04	OK
Indice di indebitamento (debito/ patrimonio netto)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incidenza del personale (costo del personale delle partecipate/ totale bilanci partecipate)				#DIV/0!	#VALORE!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Solidità economica (€ utile/€ fatturato)				0,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Interventi a copertura (€ trasferimenti/totale bilancio partecipata)				#DIV/0!	#VALORE!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
N.D.V.: il Nucleo autorizza ad inserire i dati di bilancio delle società a seguito di avvenuta approvazione degli stessi da parte delle società. Si denota un non sufficiente presidio in termini di controllo analogo da parte dell'ente.								

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero Servizio Ufficio						
Processo 5								
Gestire i Centri Estivi								
Finalità del Processo								
Rispondere al bisogno di assistenza e custodia di minori durante il periodo estivo, offrendo ai ragazzi l'opportunità di ricreazione, sport, gioco e svago, attraverso attività ludiche, formative e socializzanti, integrando l'offerta sul territorio anche in considerazione delle proposte delle società sportive.								
Stakeholder								
Bimbi 3-13 anni e loro famiglie								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
Popolazione 3-13 anni	3.386	3.429	3.435	3416,67	3540	3.542	3,67%	0,06%
N° domande accolte	110	123	156	130	202	202	55,78%	0,00%
N° domande presentate	110	123	156	130	205	205	58,10%	0,00%
N° Utenti	110	123	156	130	202	202	55,78%	0,00%
N° Morosi	0	0	0	0	0	0	#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	€ 159.476,33	€ 178.819,49	€ 199.393,16	€ 179.229,66	€ 202.763,58	€ 203.114,36	13,33%	0,17%
Proventi di competenza	€ 14.029,91	€ 16.671,86	€ 20.040,15	€ 16.913,97	€ 28.135,14	€ 28.135,14	66,34%	0,00%
€ incassati su morosità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%	70,00%	75,00%	#DIV/0!	7,14%
Valutazione da parte degli operatori	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	95,00%	-5,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Vercellone	Dir	6,00%	6,00%					
Brugnetta	P.O	5,00%	5,00%					
Cavallero	D	38,00%	38,00%					
Ivaldi	D	3,00%	3,00%					
Fioravanti	C	10,00%	10,00%					
Heinz	C	3,00%	3,00%					
Valli	C	1,50%	1,50%					
Moggio-Genti	B	40,00%	40,00%					
Pitrotto	B	8,00%	8,00%					
Pasciullo	B	3,00%	3,00%					
DIP	1,07	1,07	117,50%	117,50%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	98,54%	98,54%	0,00%	OK
% efficacia del processo (n. utenti/popolazione 3-13 anni)				0,28%	0,43%	0,43%	0,00%	OK
% di morosità (morosi/utenti)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				€ 0,09	€ 0,14	€ 0,14	€ 0,00	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 1.382,23	€ 1.003,78	€ 1.005,52	€ 1,74	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 3,81	€ 4,31	€ 4,32	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	75,00%	5,00%	OK
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				100,00%	95,00%	95,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
N.D.V.: Pur essendo lievemente aumentato il costo del processo, a cio' corrisponde un aumento di n. 50 utenti al servizio rispetto all'anno precedente, ovvero il 25% in piu'.								

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		RISORSE UMANE, SISTEMI INFORMATIVI E SERVIZI DEMOGRAFICI Servizio Ufficio						
Processo 6								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
Ore apertura settimanale	34,00	34,00	34,00	34,00	34,00	34,00	0,00%	0,00%
N° Unità operative processo	15,00	15,00	13,50	14,50	14,55	14,55	0,31%	0,00%
N° pratiche	18807	19040	19387	19078,00	19000	22323	17,01%	17,49%
n. certificati	24366	32133	33562	30020,33	35000	33301	10,93%	-4,85%
Totale Pratiche e certificati	43173	51173	52949	49098,33	54000	55624	13,29%	3,01%
Indici di Tempo								
Tempo medio di attesa allo sportello	20	20	18	19,33	20	20	3,45%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 736.859,42	€ 693.196,78	€ 647.251,00	€ 692.435,73	€ 871.787,63	€ 881.037,56	27,24%	1,06%
N° pratiche	43.173,00	51.173,00	52.949,00	49098,33	54.000,00	55.624,00	13,29%	3,01%
proventi di competenza C.I.	€ 44.191,40	€ 49.323,48	€ 34.778,38	€ 42.764,42	€ 45.000,00	€ 59.991,68	40,28%	33,31%
proventi di competenza certificati	€ 2.959,24	€ 3.541,70	€ 3.635,52	€ 3.378,82	€ 3.500,00	€ 2.127,40	-37,04%	-39,22%
proventi di competenza totali	€ 47.150,64	€ 52.865,18	€ 38.413,90	€ 46.143,24	€ 48.500,00	€ 62.119,08		
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,5%	0,5%					
Ferraris G.	Dir	9,0%	9,0%					
Pozzati A.	p.o	60,0%	60,0%					
Tocciano-Cei-Franzin	C	300,0%	300,0%					
Brusa-Negro	C	200,0%	200,0%					
Nobile	C	10,0%	10,0%					
Visconti	C	5,0%	5,0%					
Grolla-Porta-Lena-Talpo	B	400,0%	400,0%					
Defelice-Chietto-Romeo	B	300,0%	300,0%					
Nuova Assunzione	B	100,0%	41,7%					
Pramaggiore	B	70,0%	70,0%					
dip	13,85	13,27	###	1396%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				0,94	0,94	0,94	0,00	OK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,03%	0,03%	0,03%	0,00%	OK
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				40,58%	40,43%	47,43%	7,01%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello				19,33	20,00	20,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 14,73	€ 18,55	€ 18,72	€ 0,17	N.S.
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratiche)				€ 14,10	€ 16,14	€ 15,84	-€ 0,31	OK
Costo medio certificato (costo processo / N. certificati)				€ 23,07	€ 24,91	€ 26,46	€ 1,55	N.S.
Incidenza C.I. (proventi C.I. /proventi di competenza)				92,68%	92,78%	96,58%	€ 0,04	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	N.S.
Analisi del risultato								
<p>Si segnala quale dato significativo di gradimento il rapporto tra il valore dell'introito atteso rispetto a quello realizzato corrispondente ad un incremento di circa il 28% segno di un aumento attività organizzativa e produttiva. N.D.V.:</p> <p>Sono NS (non significativi) i 2 dati di costo in quanto il processo mantiene come costi diretti i costi storici, inoltre aumentano i costi ribaltati sul processo. E' attesa per l'anno 2012 l'indagine di customer satisfaction</p>								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		POLITICHE SOCIALI							
Servizio		Servizio Sostegno e Promozione Sociale							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Area Disabili							
Processo 7									
Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili									
Finalità del Processo									
Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia dei soggetti ed il supporto alle famiglie									
Stakeholder									
Diversamente abili e loro famiglie									
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	62.622	62.601	62.985	62736	62.970	62.898			
N° domande prese in carico (accolte)	502	504	520	508,67	500	512	0,66%	2,40%	
N. domande presentate ammissibili	502	504	520	508,67	500	512	0,66%	2,40%	
N° utenti - famiglie	1296	1340	1332	1322,67	1320	1368	3,43%	3,64%	
N° CASI ESAMINATI IN Commissione UMVD	19	16	22	19,00	22	55			
N° progetti attivati	15	16	18	16,33	18	31			
N. unità operative processo	8,5	8,5	8,5	8,50	9,0	9	5,88%	0,00%	
N. posti disponibili in centri accoglienza diurni	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55	0,00%	0,00%	
N. disabili inseriti in centri diurni	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	46	31,43%	31,43%	
N°posti in presidi residenziali	51,00	54,00	57,00	54,00	57,00	57	5,56%	0,00%	
n. soggetti sottoposti a Tutela-Curatela-ADS	20,00	25,00	26,00	23,67	31,00	35	47,89%	12,90%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Media n. gg per presa in carico di soggetti tutelati	25	25	20	23,33	20	20	-14,29%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 1.429.596,15	€ 1.398.144,07	€ 1.601.116,70	€ 1.476.285,64	€ 1.707.226,37	€ 1.498.071,06	1,48%	-12,25%	
Importo finanziato da altri enti	€ 498.877,82	€ 487.613,85	€ 512.613,85	€ 499.701,84	€ 944.192,06	€ 1.011.170,00	102,35%	7,09%	
Proventi di competenza				€ 0,00	€ 85.000,00	€ 85.000,00	#DIV/0!	0,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento				0,00%	70,00%	87,13%	#DIV/0!	24,47%	
Valutazione parte degli operatori				0,00%	70,00%	85,29%	#DIV/0!	21,84%	
N. disabili coinvolti in attività produttive	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Berruto	Dir	10%	10,00%	Incarico Interinale E. P.	21.332	Macri			
Ferrorelli	D	60%	60,00%	Prestazione profess. Coordinatore	24.278	Aguggia			
0,8055 Zarinò	D	73%	58,80%	CoCoCo A.S. Comuni Convenzionati	3.600,00	Goretta			
Arlone	C	10,00%	10,00%	CoCoCo A.S. Tutele	3.600,00	Gagliardi			
Ghisio-Pasquino-	C	200%	200,00%						
Pasquale-Caldera	C	200%	200,00%						
Pomati-Dalbon	C	20%	20,00%						
Riccardi-Vapore-Roncarolo	B	300%	300,00%						
0,833 Benenchio	B	30%	24,99%						
0,666 Ballatore	B	30%	19,98%						
dip.	9,23	8,94	933%	904%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
personale (n. utenti/n. unità operative del processo)					155,61	146,67	152,00	5,33	OK
% attivazione progetti individuali (n. progetti attivati/ n. casi esaminati UMVD)					85,96%	81,82%	56,36%	-25,45%	N.S.
Ricettività in Strutture semi-residenziali (N. disabili inseriti/N. posti disponibili in centri di accoglienza)					63,64%	63,64%	83,64%	20,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione)					30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Tempi medi di presa in carico soggetti tutelati					23,33	20	20,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti)					€ 1.116,14	€ 1.293,35	€ 1.095,08	-€ 198,27	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 23,53	€ 27,11	€ 23,82	-€ 3,29	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti/costo del processo)					33,85%	55,31%	67,50%	12,19%	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	70,00%	87,13%	17,13%	OK
Valutazione da parte degli operatori (indagine)					0,00%	70,00%	85,29%	15,29%	OK
Sviluppo attività lavorativa (N. disabili coinvolti in attività produttive)					20,00	20,00	20	0,00	OK
Analisi del risultato									
In aggiunta all'attività ordinaria sopra quantificata sono stati raggiunti i seguenti obiettivi strategici indicati nel p.d.o. 2011: FORMALIZZAZIONE RAPPORTI CON PRESIDI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI DEL TERRITORIO IN ACCORDO CON ASL ACCREDITAMENTO CENTRO DIURNO CASCINA BARGE' PROMOZIONE E DIVULGAZIONE DELLA CASCINA BARGE' COME FATTORIA DIDATTICA.									
Con riferimento alla scheda 7 l'indicatore di efficacia % attivazione progetti individuali che risulta negativo non rispecchia il l'elemento positivo dell'aumento sia dei casi esaminati (55 contro i 22 attesi e 19 media triennio) che il numero dei progetti attivati (31 contro i 18 attesi e 16,33 media triennio). Si precisa inoltre che la possibilità di attivazione di interventi è comunque subordinata alla disponibilità di risorse dell'ASL (area integrazione socio-sanitaria). La normativa prevede infatti una percentuale di partecipazione del 50% a carico del servizio sanitario e del 50% a carico dei servizi sociali, pertanto in assenza di disponibilità di risorse economiche da parte dell'ASL non è possibile procedere ad attivazione di progetti. N.D.V.: Si accolgono le osservazioni della Direzione.									

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero								
Servizio	Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
Processo 8									
Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)									
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità									
Stakeholder									
Bimbi frequentanti il pre-post scuola e loro famiglie									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
N° domande assistenza accolte	476	486	474	478,67	306	306	-36,07%	0,00%	
N° domande ricevute	476	486	474	478,67	306	306	-36,07%	0,00%	
N° iscritti pre-post scuola	446	436	438	440,00	306	306	-30,45%	0,00%	
N° alunni materne, elementari e medie	3.721	3.684	3.869	3758,00	3.863	3.863	2,79%	0,00%	
N° morosi	158	57	168	127,67	28	28	-78,07%	0,00%	
N° utenti	476	486	474	478,67	306	306	-36,07%	0,00%	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Ore di prestazione settimanali erogate	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 159.926,89	€ 156.209,85	€ 224.262,91	€ 180.133,22	€ 77.624,32	€ 76.870,37	-57,33%	-0,97%	
Proventi di competenza	€ 11.941,99	€ 10.941,99	€ 11.674,85	€ 11.519,61	€ 11.544,40	€ 11.544,40	0,22%	0,00%	
€ incassati su morosità	€ 3.149,00	€ 940,50	€ 593,60	€ 1.561,03	€ 962,20	€ 962,20	-38,36%	0,00%	
€ morosità accertate	€ 8.852,26	€ 1.375,00	€ 6.229,96	€ 5.485,74	€ 1.726,40	€ 1.726,40	-68,53%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento	95,00%	95,00%	100,00%	96,67%	100,00%	100,00%	3,45%	0,00%	
Valutazione da parte degli operatori				0,00%	70,00%	75,00%	#DIV/0!	7,14%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Vercellone	Dir	4,0%	4,0%	convenzione ANFASS	€ 21.128,83				
Brugnetta	P.O	5,0%	5,0%						
Cavallero	D	32,0%	32,0%						
Ivaldi	D	3,0%	3,0%						
Fioravanti	C	20,0%	20,0%						
Heinz	C	4,0%	4,0%						
Valli	C	1,5%	1,5%						
Pitrotto	B	7,0%	7,0%						
Pasciullo	B	3,0%	3,0%						
DIP.	0,71	0,71	79,5%	79,5%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% copertura del processo (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari e medie)					11,71%	7,92%	7,92%	0,00%	OK
% di morosità (n. morosi/ n. utenti)					26,67%	9,15%	9,15%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Ore di prestazione settimanali erogate					15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)					6,40%	14,87%	15,02%	0,15%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)					28,46%	55,73%	55,73%	0,00%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)					€ 376,32	€ 253,67	€ 251,21	-€ 2,46	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 3,83	€ 1,65	€ 1,63	-€ 0,02	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					96,67%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Valutazione da parte degli operatori (indagine)					0,00%	70,00%	75,00%	5,00%	OK
Analisi del risultato									
<p>SUDDIVISIONE PER ANNO SCOLASTICO PER AVERE INDICATORI PIU' PRECISI</p> <p>I dati riguardanti il n. degli alunni non deve essere determinato in automatico dalle fasce di età calcolate nelle caratteristiche dell'Ente ma dai dati forniti dall'UST</p>									

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	POLITICHE SOCIALI							
Servizio	Servizio Sostegno e Promozione Sociale							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Area Anziani							
Processo 9								
Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani								
Finalità del Processo								
Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
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	62.622	62.601	62.985	62736,00	62.970	62.898		
N° domande accolte	340	520	602	487,33	580,00	645,00	32,35%	11,21%
N° domande ricevute	358	549	602	503,00	580,00	645,00	28,23%	11,21%
N° anziani assistiti	1381	1458	1472	1437,00	1460,00	1711,00	19,07%	17,19%
% di lavoro dei dipendenti del Settore	3	3	3	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%
N° anziani presenti sul territorio-Distretto di VC	15672	15635	15637	15648,00	15637,00		-100,00%	-100,00%
N. Soggetti assistiti a domicilio	175	107	191	157,67	190,00	219,00	38,90%	15,26%
N. ore servizio prestate a domicilio	47122	48059,25	47396	47525,75	47500	48162	1,34%	1,39%
Indici di Tempo								
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
Tempo medio di permanenza presso il domicilio (somma tempi di assistenza a domicilio/utenti) in anni	4	4	4,5	4,17	4,5	5	20,00%	11,11%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.947.962,80	€ 2.060.166,33	€ 2.103.824,27	€ 2.037.317,80	€ 1.620.796,39	€ 1.572.520,66	-22,81%	-2,98%
Proventi di competenza	€ 52.100,00	€ 65.000,00	€ 69.000,00	€ 62.033,33	€ 55.000,00	€ 44.000,00	-29,07%	-20,00%
Importo finanziato da altri enti	€ 1.119.686,00	€ 1.395.790,00	€ 1.353.506,30	€ 1.289.660,77	€ 1.050.000,00	€ 1.174.332,00	-8,94%	11,84%
Indici di Qualità								
n. progetti condivisi con ASL e care giver				0,00%	90,00%	95,00%	#DIV/0!	5,56%
n. lamentele pervenute da utenti e care giver				0,00%	10,00%	1,00%	#DIV/0!	-90,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Berruto	Dir	10% 10%	CoCoCo A.S. Comuni Convenzionati		7.200,00	Goretta		
Pituro	p.o	45% 45%	Co.Co.Co Tuttele		7.200,00	Gagliardi		
Fontana-Pucella	D	80% 80%	interinale RRPP 2010		29.000,00	Ceccon		
Raineri	D	15% 15%	interinale RRPP 2010		32.000,00	Galante		
Pomati	C	60% 60%						
Dalbon	C	40% 40%						
0,72 Vallino	B	30% 22%						
Friolotto	B	5% 5%						
DIP.	2,30	2,22	285%	277%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				96,89%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Personale (anziani/n.dipendenti del servizio)				479,00	486,67	570,33	83,67	OK
% Permanenza a domicilio (soggetti assistiti a domicilio/anziani assistiti)				10,97%	13,01%	12,80%	-0,21%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)				15,00	15,00	15,00	0,00	OK
tempo medio di permanenza presso il domicilio				4,17	4,5	5	0,50	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				3,04%	3,39%	2,80%	-0,60%	N.S.
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti/costo del processo)				63,30%	64,78%	74,68%	9,90%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 1.417,76	€ 1.110,13	€ 919,07	-€ 191,07	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 32,47	€ 25,74	€ 25,00	-€ 0,74	OK
Indicatori di Qualità								
% di condivisione del progetto assistenziale con ASL e care giver secondo parametri regionali ex DGR 39/2009 e DGR 56/2010				0,00%	90,00%	95,00%	5,00%	OK
% appropriatezza dell'intervento relativamente alle valutazioni multidimensionali/multiprofessionali effettuate dalle specifiche Commissioni interistituzionali (Comune e ASL)				0,00%	10,00%	1,00%	-9,00%	OK
Analisi del risultato								
<p>Il costo del processo nel triennio precedente includeva risorse di competenza di altri processi, nell'ambito dei quali sono state computate per l'anno 2011. In aggiunta all'attività ordinaria sopra quantificata sono stati raggiunti i seguenti obiettivi strategici indicati nel p.d.o. 2011:</p> <p>PROGETTO DI RIABILITAZIONE DENTALE MOBILE GRATUITA - CONVENZIONE CON AUSER PER CONSEGNA PASTI A DOMICILIO</p> <p>L'indagine di customer satisfaction nei confronti dei beneficiari degli interventi di assistenza domiciliare non è stata effettuata in quanto il servizio si rivolge prevalentemente ad anziani fragili in condizione di non autosufficienza, a volte privi di care giver e in situazione di non lucidità. L'indagine deve, pertanto, essere effettuata nei confronti della rete familiare o amicale di riferimento dei singoli utenti e richiede per la realizzazione della stessa un lavoro ulteriore di coinvolgimento e di sensibilizzazione che va costruito nel tempo. La tipologia degli interventi è determinata dalla valutazione multidimensionale effettuata in precedenza da più figure professionali afferenti al Comune di Vercelli e all'ASL VC come previsto dalla normativa nazionale e regionale attualmente in vigore, oltre al care giver di riferimento. La non appropriatezza degli interventi effettuati è valutata da ritorni negativi da parte dei care giver o da lamentele degli utenti stessi.</p> <p>L'indicatore più significativo del processo sia la durata della permanenza al domicilio dell'anziano fragile.</p> <p>Scheda 9 Indicatore di efficienza economica % di copertura del processo: i proventi di competenza derivano dal ticket applicato sul costo del servizio, pertanto non è preventivamente determinabile e non è possibile intervenire per aumentarlo. Peraltro l'ottica del servizio è quella di dare risposta ai bisogni di soggetti appartenenti alle categorie più svantaggiate che non possono soddisfare le proprie necessità in ambito privato (badanti).</p> <p>N.D.V.: Si raccolgono le osservazioni fornite dalla direzione.</p>								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		POLIZIA MUNICIPALE							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 10									
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale									
Finalità del Processo									
Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale									
Stakeholder									
Automobilisti, ciclisti e pedoni									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
Km strade	112,00	112,00	112,00	112,00	112,00	112,00	0,00%	0,00%	
N. ore attività di controllo stradale	26880,00	26880,00	29952,00	27904,00	28980,00	29230,50	4,75%	0,86%	
N. ore attività complessive pm	78796,00	78796,00	77743,00	78445,00	78000,00	78574,50	0,17%	0,74%	
N. controlli del C.d.S.	2496,00	2496,00	2895,00	2629,00	3180,00	3322	26,36%	4,47%	
n. sinistri	262,00	333,00	280,00	291,67	300,00	335	14,86%	11,67%	
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	2300,00	2634,00	2731,00	2555,00	3000,00	3134	22,66%	4,47%	
N. violazioni globali CdS	19355,00	16444,00	19012,00	18270,33	19100,00	17302	-5,30%	-9,41%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	9,80	7,50	6,80	8,03	6,80	6,80	-15,35%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
N. infrazioni				0,00	19.100,00	17.302	#DIV/0!	-9,41%	
Costo del processo	€ 713.199,88	€ 871.991,14	€ 715.841,02	€ 767.010,68	€ 1.329.346,48	€ 1.444.919,66	88,38%	8,69%	
Proventi di competenza	€ 895.485,00	€ 889.295,05	€ 1.159.441,00	€ 981.407,02	€ 1.500.000,00	€ 1.615.909,41	64,65%	7,73%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti	27,00	42,00	9,00	26,00	25,00	19,00	-26,92%	-24,00%	
N. sanzioni totali	19.355,00	16.444,00	19.012,00	18270,33	19.100	17.302	-5,30%	-9,41%	
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%	
Valutazione da parte degli operatori				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo			Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg.	0,5%	0,5%		Ferrarotti				
Spalla	Dir	10,0%	10,0%						
Regis	p.o	20,0%	20,0%						
Boglietti	D	70,0%	70,0%						
Tosoni-Gabotti	D	60,0%	60,0%						
Palumbo-Albergoni	D	120,0%	120,0%						
Belossi-Ravasio-Guerra	C	180,0%	180,0%						
Casalino-Bassan-Deregibus	C	180,0%	180,0%						
Galazzo-Siciliano-Birolo	C	180,0%	180,0%						
Onorato-Callegrari-Tacchino	C	180,0%	180,0%						
Rigon-Evangelista-Mazzoni	C	180,0%	180,0%						
Puliserti-Lariccia-Poletto-Ferrarotti	C	200,0%	200,0%						
Zaccaria-Firpo-Cavanna	C	90,0%	90,0%						
Caldi-Malinverni-Palma-Ronco	C	120,0%	120,0%						
Cagliero-Milani-Fiore	C	60,0%	60,0%						
Gatti-Barbano-Testa-Magini	C	200,0%	200,0%						
Puglisi-Ferraris S.	C	140,0%	140,0%						
DIP	19,60	19,60	1990,5%	1990,5%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Vigilanza stradale (ore di attività di controllo stradale / ore attività complessive pm)					35,57%	37,15%	37,20%	0,05%	OK
% Controlli (n. controlli C.d.S/ ore di attività di controllo stradale)					9,42%	10,97%	11,36%	0,39%	OK
Ore dedicate a km strade territorio (ore di attività di controllo stradale / Km strade territorio)					249,14	258,75	260,99	2,24	OK
Media sinistri (n. sinistri/ Km strade territorio)					2,60	2,68	2,99	0,31	OK
% sanzioni immediatamente contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali del C.d.S.)					13,98%	15,71%	18,11%	2,41%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)					8,03	6,80	6,80	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)					#DIV/0!	€ 78,53	€ 93,39	€ 14,86	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 16,32	€ 28,28	€ 30,70	€ 2,42	NOOK
Indicatori di Qualità									
% contestazioni (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)					0,14%	0,13%	0,11%	-0,02%	OK
% gradimento (indagine)					0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	N.S.
Valutazione da parte degli operatori (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
<p>Il calo del numero delle violazioni complessivamente accertate trova giustificazione in un aumento della visibilità dei controlli con conseguente effetto dissuasorio. La motivazione trova rispondenza nell'aumento delle violazioni contestate immediatamente. DATO SIGNIFICATIVO: Si è privilegiato il controllo della circolazione dinamica aumentando di fatti il numero dei controlli C.d.S. e le ore di attività di controllo stradale. Questa scelta ha portato ad un maggior numero di violazioni al codice della strada immediatamente contestate e, dato un maggior grado di visibilità di tale tipologia di controlli, si è ottenuto un effetto dissuasorio sui comportamenti vietati.</p> <p>Si è valutata la possibilità di effettuare una vera e propria indagine di gradimento relativamente alla rilevazione degli incidenti stradali da parte del Corpo di Polizia Locale di Vercelli a mezzo di un questionario da consegnare ai coinvolti, allo stato si stanno valutando le modalità di raccolta dei dati e la tipologia dei dati da raccogliere in ottemperanza alle disposizioni in materia di privacy.</p> <p>N.D.V.: Costo da rivedere nel 2012 in quanto afferente a ripartizione di spese generali che non sono direttamente gestibili dalla direzione, ma ribaltati quali costi generali. E' attesa nel 2012 l'indagine di customer satisfaction.</p>									

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	POLITICHE SOCIALI								
Servizio	Servizio Minori								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Area Tutela Minori								
Processo 11									
Gestire i servizi di tutela minori									
Finalità del Processo									
Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie.									
Stakeholder									
Minori assistiti e loro famiglie									
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	62.622	62.601	62.985	62736,00	62.970	62.898			
n. casi seguiti	312	327	270	303	270	311	2,64%	15,19%	
n. segnalazioni	295	316	262	291	260	273	-6,19%	5,00%	
n. assistiti(minori e componenti del nucleo familiare)	1320	1408	1364	1364	1360	1424	4,40%	4,71%	
n. minori soggetti a provvedimento dell'autorità giudiziaria	34,00	43,00	51,00	42,67	50,00	61	42,97%	22,00%	
N° minori presenti sul territorio solo (comune di Vercelli)	6383	6397	6400	6393	6350	5390	-15,69%	-15,12%	
N° dipendenti del servizio	5,00	5,00	4,00	4,67	4,00	3,5	-25,00%	-12,50%	
N° partecipanti iniziative a sostegno delle famiglie	2680	4110	4007	3599	2215	1771	-50,79%	-20,05%	
N° iniziative realizzate	18	18	15	17	18	18	5,88%	0,00%	
N° informazioni pubblicate all'anno sul sito istituzionale dedicato alle Famiglie	134	145	160	146	125	99	-32,35%	-20,80%	
N° partecipanti attività Centro famiglie	720	815	2725	1420	800	813	-42,75%	1,63%	
N° attività svolte Centro famiglie	15	15	16	15	12	18	17,39%	50,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione esclusi i tempi di terzi	6	6	4	5,33	4	4	-25,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 1.287.061,93	€ 1.278.752,06	€ 1.244.386,71	€ 1.270.066,90	€ 1.314.652,77	€ 1.165.551,49	-8,23%	-11,34%	
Importo finanziato da altri enti	€ 753.709,00	€ 800.643,00	€ 870.907,00	€ 808.419,67	€ 745.000,00	€ 729.241,58	-9,79%	-2,12%	
costo del processo al netto dei finanziamenti	€ 533.352,93	€ 478.109,06	€ 373.479,71	0,00	€ 569.652,77	€ 190.843,42	-58,66%	-66,50%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
Valutazione da parte degli operatori				0,00%	70,00%	88,40%	#DIV/0!	26,29%	
% gradimento utenti Centro per le Famiglie				0,00	70,00%	76,50%	#DIV/0!	9,29%	
% gradimento corso coppie adottive				0,00	70,00%	76,36%	#DIV/0!	9,09%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/fo al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Berruto	Dir	10%	10%	co.co.co.	€ 14.400,00	Ghisio Alessandra/Goretta Paolo			
Volpe	p.o	50%	50%	inc. professionale	€ 32.728,00	Bobba			
Mosca Siez-Viassi	D	180%	180%	interinale	€ 23.839,50	Perasso			
Montredini	d	80%	80%	interinale	€ 23.839,50	Gamasco			
0,7222	Vallino	B	30%	21,67%	PER TUTTI GLI ANNI	€ 94.807,00			
dip.	2,90	2,82	350%	342%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)					104,12%	103,85%	113,92%	10,07%	OK
% efficacia della prevenzione all'allontanamento dal nucleo familiare (minori soggetti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria/minori presenti sul territorio)					0,67%	0,79%	1,13%	0,34%	N.S.
Personale (assistiti/n.dipendenti del servizio)					292,29	340,00	406,86	66,86	OK
Media Partecipanti iniziative (n.partecipanti iniziative a sostegno/N. iniziative realizzate)					211,71	123,06	98,39	-24,67	N.S.
Media partecipanti iniziative Centro Famiglie (N. partecipanti attività Centro F./N. attività svolte)					92,61	66,67	45,17	-21,50	N.S.
Portale Welfare per le famiglie (n. informazioni pubblicate nell'anno)					146,33	125,00	99,00	-26,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)					5,33	4,00	4,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo del processo/assistiti)					€ 931,13	€ 966,66	€ 818,51	-€ 148,15	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti /totale costo processo)					63,65%	56,67%	62,57%	5,90%	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)					€ 20,24	€ 20,88	€ 18,53	-€ 2,35	OK
Indicatori di Qualità									
Valutazione da parte degli operatori (indagine)					0,00%	70,00%	88,40%	18,40%	OK
% di gradimento iniziative Centro per le Famiglie					0,00%	70,00%	76,50%	6,50%	OK
% di gradimento incontri di sostegno coppie adottive					0,00%	70,00%	76,36%	6,36%	OK
Analisi del risultato									
In aggiunta all'attività ordinaria sopra quantificata sono stati raggiunti i seguenti obiettivi strategici indicati nel p.d.o. 2011: - CONSOLIDAMENTO E POTENZIAMENTO UFFICIO TUTELE STABILIZZAZIONE E POTENZIAMENTO SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE E SPAZIO NEUTRO RINNOVO CONVENZIONE DELL'EQUIPE SOVRAZIONALE ADOZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI - COSTITUZIONE BANCA DATI COMUNITA' PER MINORI AUTORIZZATE.									
Scheda 11 % efficacia di prevenzione all'allontanamento dal nucleo familiare: manca dato popolazione 0-18 anni Comune di Vercelli. Per quanto riguarda la media di partecipanti alle iniziative, il Comune di Vercelli non ha più ricevuto per l'anno 2011 finanziamenti regionali per il progetto contro il bullismo né finanziamenti per l'attività ordinaria del Centro per le Famiglie, pertanto l'attività di prevenzione su larga scala tramite convegni e partecipazione diffusa sul territorio (tutti gli Istituti Comprensivi) è stata limitata a quanto sostenibile con fondi propri. N.D.V.: il primo NS (non significativo) ai fini della valutazione essendo un indicatore di contesto. per il secondo e terzo NS vengono accolte le osservazioni del dirigente.									

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	POLIZIA MUNICIPALE								
Servizio	Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
Processo 12									
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione									
Finalità del Processo									
Garantire il controllo del territorio anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne.									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
N. ore settimanali di vigilanza	684,00	684,00	1495,00	954,33	769,00	798,00	-16,38%	3,77%	
N. ore settimanali lavorate	1470,00	1470,00	1495,00	1478,33	1.475,00	1511,00	2,21%	2,44%	
N. ore serali (Dalle 22 e seguenti)	240,00	288,00	318,00	282,00	300,00	338	19,86%	12,67%	
N. ore vigilanza sul territorio	35808,00	35856,00	40040,00	37234,67	40.000,00	41492,50	11,44%	3,73%	
N. agenti	42,00	42,00	42,00	42,00	42,00	42,00	0,00%	0,00%	
N. ore totali lavoro	76920,00	78796,00	78796,00	78170,67	78.000,00	78574,50	0,52%	0,74%	
N. ore servizi prossimità	4508,00	4508,00	5376,00	4797,33	5.376,00	5600,00	16,73%	4,17%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	9,8	7,5	6,8	8,03	6,8	6,8	-15,35%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
N. sanzioni emesse	19.583,00	16.661,00	19.201,00	18481,67	19.300	17.592	-4,81%	-8,85%	
Costo del processo	€ 1.887.141,78	€ 1.849.274,91	€ 1.730.350,48	€ 1.822.255,72	€ 2.280.275,88	€ 2.269.222,01	24,53%	-0,48%	
Proventi di competenza	€ 895.485,00	€ 950.873,00	€ 1.233.223,00	€ 1.026.527,00	€ 1.520.000,00	€ 1.718.435,41	67,40%	13,05%	
Costo personale (distaccato) alla polizia giudiziaria	€ 35.468,53	€ 37.887,16	€ 38.936,23	€ 37.430,64	€ 37.500,00	€ 37.279,21	-0,40%	-0,59%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,5%	0,5%	Ferrarotti-Palma-					
Spalla	Dir	45,0%	45,0%						
Regis	p.o	80,0%	80,0%						
Geminardi	D	60,0%	60,0%						
Boglietti-	D	20,0%	20,0%						
Albergoni-Palumbo	D	80,0%	80,0%						
Gabotti-Tosoni	D	140,0%	140,0%						
Zanello	D	20,0%	20,0%						
Bo	C	100,0%	100,0%						
Belossi-Ravasio-Guerra	C	120,0%	120,0%						
Bassan-Casalino-Deregibus	C	120,0%	120,0%						
Birolo-Galazzo-Siciliano	C	120,0%	120,0%						
Onorato-Callegari-Tacchino	C	120,0%	120,0%						
Evangelista-Mazzon-Rigon	C	120,0%	120,0%						
Poletto-Pulserti-Lariccia-Ferrarotti	C	200,0%	200,0%						
Zaccaria-Ronco-Firpo-Cavanna	C	280,0%	280,0%						
Cagliero-Fiore	C	160,0%	160,0%						
Gatti-Barbano-Testa-Magini	C	200,0%	200,0%						
Caldi-Malinverni	C	140,00%	140,00%						
Ferraris-Puglisi	C	40,0%	40,0%						
Milani-Palma	C	140,0%	140,0%						
Sciarrino	C	60,0%	60,0%						
Ferri	B	90,0%	90,0%						
Melotti	B	50,0%	50,0%						
Rosa	B	70,0%	70,0%						
Derro-Ianniello	B	200,0%	200,0%						
dip.	26,50	26,50	2775,5%	2775,5%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza /ore settimanali lavorate)					64,55%	52,14%	52,81%	0,68%	OK
Presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)					0,76%	0,75%	0,81%	0,06%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)					1119,26	1119,05	1120,57	1,52	OK
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/n. Totale ore lavoro)					6,14%	6,89%	7,13%	0,23%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)					8,03	6,80	6,80	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)					€ 55,54	€ 78,76	€ 97,68	€ 18,93	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 38,76	€ 48,52	€ 48,22	-€ 0,30	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	70,00%	0,00%	-€ 0,70	N.S.
Analisi del risultato									
DATO SIGNIFICATIVO: E' stata aumentata l'attività generale di controllo del territorio sia a livello quantitativo: ore dedicate alla vigilanza; si qualitativo: aumento servizi serali e di prossimità. Con la Regione Piemonte - Settore Sicurezza e Polizia Locale, sono in corso incontri e confronti con i vari Comandi di Polizia Locale al fine di individuare congiuntamente elementi comuni e uniformi tali da poter costituire eventuali campagne di customer satisfaction specifiche per il particolare ruolo che la Polizia Locale ha all'interno della Pubblica Amministrazione e in funzione del carattere di unicità a livello regionale.									
N.D.V.: NS (non significativa) indagine 2011 non effettuata. E' attesa l'indagine di customer satisfaction per l'anno 2012.									

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SVILUPPO URBANO ED ECONOMICO e POLIZIA MUNICIPALE							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 13									
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia e produttiva									
Finalità del Processo									
Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti.									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
N° abusi accertati	88	88	85	87	87	13	-85,06%	-85,06%	
N° controlli effettuati	257	210	229	232	250	507	118,53%	102,80%	
N° controlli su cantieri				0	85	80	#DIV/0!	-5,88%	
N° cantieri attivi				0	500	556	#DIV/0!	11,20%	
N° controlli su attività edilizie	88	88	85	87	200	150	72,41%	-25,00%	
N° attività edilizie				0	700	556	#DIV/0!	-20,57%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di chiusura procedimento	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 279.948,32	€ 276.218,27	€ 255.600,49	€ 270.589,03	€ 282.231,67	€ 284.743,36	5,23%	0,89%	
Proventi di competenza (cap.690)	€ 45.574,00	€ 41.999,16	€ 11.118,60	€ 32.897,25	€ 45.000,00	€ 67.526,00	105,26%	50,06%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,5%	0,5%						
Patriarca	Dir	2,0%	2,0%						
Poma	p.o	80,0%	80,0%						
Lusso	D	4,0%	4,0%						
Sarasso	C	78,0%	78,0%						
Rossin	C	2,0%	2,0%						
Graneris	C	5,0%	5,0%						
Banfo	C	8,0%	8,0%						
Iachia-Monteleone	B	190,0%	190,0%						
Giaquinto	B	20,0%	8,3%						
Lesca	B	20,0%	20,0%						
Rizzi	B	30,0%	30,0%						
Dicarlo	B	5,0%	5,0%						
Vaccino	B	5,0%	3,8%						
dip.	3,67	3,54	449,5%	436,6%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di abusivismo (abusi accertati/controlli effettuati)					37,50%	34,80%	2,56%	-32,24%	N.S.
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/n. cantieri aperti)					#DIV/0!	17,00%	14,39%	-2,61%	N.S.
% controlli attività edilizia (n° controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)					#DIV/0!	28,57%	26,98%	-1,59%	N.S.
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio chiusura procedimento (esclusi tempi di terzi)					5,00	5,00	5,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/ n. abusi accertati)					€ 378,13	€ 517,24	€ 5.194,31	€ 4.677,07	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 5,76	€ 6,00	€ 6,05	€ 0,05	OK
Costo medio controlli (costo del processo/n. controlli effettuati)					€ 1.166,33	€ 1.128,93	€ 561,62	-€ 567,30	OK
Indicatori di Qualità									
% contestazioni (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)									
Analisi del risultato									
N.D.V.: N.S. (non significativo) ai fini della valutazione in quanto indicatori di contesto, da cui si denota però un aumento della vigilanza e dei controlli effettuati raddoppiando il dato rispetto agli anni precedenti.									

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 14								
Gestire i servizi ricreativi								
Finalità del Processo								
Organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.								
Stakeholder								
Cittadini/Associazioni								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
N° iniziative promosse dall'ente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative organizzate sul territorio	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00	0,00%	0,00%
totale partecipanti alle manifestazioni	72500,00	73000,00	72800,00	72766,67	73000,00	73000,00	0,32%	0,00%
N. totale manifestazioni	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00	0,00%	0,00%
Utilizzatori dei corsi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 47.948,88	€ 42.409,26	€ 44.221,46	€ 44.859,87	€ 53.891,76	€ 53.845,81	20,03%	-0,09%
Proventi di competenza	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -		#DIV/0!	#DIV/0!
Importo sponsorizzazioni	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -		#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%	75,00%	83,00%	#DIV/0!	10,67%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Vercellone	Dir	7,0%	7,0%					
Brugnetta	p.o	2,0%	2,0%					
Bertola	D	5,0%	5,0%					
Conte	C	3,0%	3,0%					
Sola	C	30,0%	30,0%					
Salis	B	25,0%	25,0%					
Pitrotto	B	8,0%	8,0%					
dip.	0,71	0,71	80,0%	80,0%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Media partecipanti alle manifestazioni (totali partecipanti alle manifestazioni/totale manifestazioni)				4042,59	4055,56	4055,56	0,00	OK
% di partecipazione ai corsi (utilizzatori dei corsi/popolazione)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 0,95	€ 1,15	€ 1,14	€ 0,00	OK
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	75,00%	83,00%	8,00%	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		POLIZIA MUNICIPALE Servizio Ufficio						
Processo 15								
Gestire i trasporti pubblici locali								
Finalità del Processo								
Attività volte al perseguimento di un Servizio di Trasporto Pubblico Locale più efficiente, in coordinamento con la viabilità del territorio.								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
Media giornaliera utenti	2100,00	2400,00	2480,00	2326,67	2820,00	2820,00	21,20%	0,00%
N° corse ogni 24 ore	300,00	285,00	285,00	290,00	285,00	285,00	-1,72%	0,00%
Posti complessivamente disponibili	0,17	3,40	3,40	2,32	3,40	3,40	46,34%	0,00%
				0,00				
				0,00				
Indici di Tempo								
Tempo medio di attesa alla fermata (minuti)	45	45	45	45,00	45	45	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.825.581,52	€ 1.698.309,92	€ 1.590.027,73	€ 1.704.639,72	€ 1.720.011,05	€ 1.832.384,47	7,49%	6,53%
Proventi di competenza	€ 1.409.277,81	€ 1.361.329,94	€ 1.665.223,70	€ 1.478.610,48	€ 1.235.003,63	€ 1.888.911,79	27,75%	52,95%
Costo del servizio di competenza	€ 1.747.363,05	€ 1.621.588,09	€ 1.517.825,72	€ 1.628.925,62	€ 1.632.000,00	€ 1.745.000,00	7,13%	6,92%
Km percorsi annualmente	€ 452.722,00	€ 420.675,00	€ 427.386,00	€ 433.594,33	€ 424.084,00	€ 434.168,00	0,13%	2,38%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%
				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50% 0,50%						
Spalla	Dir	15,00% 15,00%						
Zanello	D	80,00% 80,00%						
Milani	C	10,00% 10,00%						
Ferri	B	10,00% 10,00%						
dip.	1,00	1,00	115,50%	115,50%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del trasporto pubblico locale (media giornaliera utenti/popolazione)				4,95%	6,00%	5,99%	-0,01%	NOOK
Frequenza delle corse (n° corse / 24 ore)				290,00	285,00	285,00	0,00	OK
Efficacia del trasporto pubblico locale (posti complessivamente disponibili/popolazione)				0,00%	0,01%	0,01%	0,00%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa alla fermata (minuti)				45,00	45,00	45,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del servizio di competenza)				90,77%	75,67%	108,25%	32,57%	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 36,26	€ 36,60	€ 38,93	€ 2,34	NOOK
Costo del processo al kilometro (costo del processo/ km percorsi annualmente)				€ 3,93	€ 4,06	€ 4,22	€ 0,16	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	NOOK
				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
<p>Il dato relativo alla percentuale di utilizzo del trasporto pubblico locale si giustifica con il fatto che i tagli previsti per il TPL non hanno consentito l'attuazione del progetto di riorganizzazione piena delle linee e il conseguente rafforzamento (elemento che la riorganizzazione prevede) di quelle negli orari ad elevato impiego di utenza. DATO SIGNIFICATIVO: Il Servizio di Trasporto Pubblico Locale è dato in concessione ad una ditta: A.T.A.P. S.p.A., ditta alla quale dovrebbe essere demandato il compito di raccolta dei dati di gradimento del servizio. All'interno del Trasporto Pubblico Locale è stato istituito un servizio di bus a chiamata denominato Telebus. Tale servizio, attivato esclusivamente a richiesta del cittadino, nell'anno 2011 ha fatto registrare un notevole incremento di chilometri percorsi rispetto all'anno precedente (circa 10.000 chilometri pari ad un aumento del 30% circa delle corse) a dimostrazione della bontà del servizio e del suo gradimento da parte della cittadinanza.</p> <p>N.D.V.: Costo da rivedere nel 2012 in quanto afferente a ripartizione di spese generali che non sono direttamente gestibili dalla direzione, ma ribaltati quali costi generali.</p>								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		BILANCIO, FINANZA E TRIBUTI Servizio Ufficio							
Processo 16									
Gestire le entrate ed i tributi locali									
Finalità del Processo									
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini									
Stakeholder									
Amministratori/ Contribuenti									
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064			
N. morosi	3793	2049	1513	2452	875	1074	-56,19%	22,74%	
N. contribuenti	39142	41625	42563	41110	42950	43100	4,84%	0,35%	
Totale recupero evasione ICI	€ 2.855.000	€ 1.450.000	€ 401.380	€ 1.568.793,33	€ 220.000,00	€ 478.811,96	-69,48%	117,64%	
Totale Entrate ICI	€ 10.338.750,00	€ 8.600.000,00	€ 7.841.380,00	€ 8.926.710,00	€ 7.654.000,00	€ 7.908.811,96	-11,40%	3,33%	
Totale recupero evasione TARSU/TIA	€ 1.337.153,57	€ 500.000,00	€ 557.937,00	€ 798.363,52	€ 300.000,00	€ 445.506,00	-44,20%	48,50%	
Totale Entrate TARSU/TIA	€ 7.560.297,29	€ 7.057.292,98	€ 8.782.957,00	€ 7.800.182,42	€ 8.689.600,00	€ 8.835.106,00	13,27%	1,67%	
Totale recupero imposta pubblicitaria				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!	
Totale entrate imposta pubblicitaria				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza	€ 37.963.776,46	€ 36.469.749,96	€ 40.445.906,44	€ 38.293.144,29	€ 38.500.000,00	€ 36.959.364,85	-3,48%	-4,00%	
Totale importo accertato di competenza	€ 65.177.344,17	€ 60.938.502,00	€ 68.196.753,84	€ 64.770.866,67	€ 113.276.000,00	€ 70.641.254,50	9,06%	-37,64%	
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2	€ 4.589.367,52	€ 6.279.730,62	€ 7.954.758,08	€ 6.274.618,74	€ 7.954.758,08	€ 7.954.878,08	26,78%	0,00%	
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 2.569.048,80	€ 4.589.367,52	€ 6.279.730,62	€ 4.479.382,31	€ 6.279.730,62	€ 7.019.847,33	56,71%	11,79%	
Costo del processo	€ 1.069.163,09	€ 792.308,31	€ 666.579,17	€ 842.683,52	€ 687.939,71	€ 657.541,22	-21,97%	-4,42%	
N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. crediti in sofferenza				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. rettifiche effettuate	758	409	343	503	268	140	-72,19%	-47,76%	
N. avvisi di accertamento	3793	2049	1923	2588	1514	1567	-39,46%	3,50%	
N. ricorsi accolti per l'ente	2	0	0	1	1	2	200,00%	100,00%	
Totali ricorsi gestiti	4	8	5	5,67	4	7	23,53%	75,00%	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo		Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	costo diretto processo		€ 357.984,00			
Ardizzone	Dir	20,00%	20,00%						
Barale	D	59,00%	59,00%						
Bongiovanni-Ponticorvo	C	200,00%	200,00%						
Bianchi	C	79,00%	79,00%						
Musazzo	C	20,00%	20,00%						
Ferraris-Comando Pref.	C								
T.D bianchetto	C	100,00%	0,333333						
dip.	2,99	2,99	478,50%	411,83%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di morosità (morosi/contribuenti)					5,96%	2,04%	2,49%	0,45%	NOOK
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)					17,57%	2,87%	6,05%	3,18%	OK
Tasso recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)					10,24%	3,45%	5,04%	1,59%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)					60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 17,93	€ 14,64	€ 13,97	-€ 0,67	OK
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)					59,12%	33,99%	52,32%	18,33%	OK
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-)					140,08%	126,67%	113,32%	-13,35%	NOOK
Indicatori di Qualità									
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)					19,45%	17,70%	8,93%	-8,77%	OK
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)					11,76%	25,00%	28,57%	3,57%	OK
Analisi del risultato									
1 Recupero ed imposta pubblicitaria non gestita dall'Ente 2 ATTIVITA' VITA DEMANDATA AD EQUITALIA N.D.V.: Pur considerando le osservazioni del dirigente sull'attività derivante dai punti 1 e 2 , si rammenta che per il principio della responsabilità l'esecuzione del controllo e delle azioni correttive spettano al dirigente.									

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		BILANCIO, FINANZA E TRIBUTI						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 17								
Gestire il patrimonio comunale ed il demanio (rilevazioni, concessioni, comodato, locazioni e vendite)								
Finalità del Processo								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare								
Stakeholder								
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
n. immobili locati	464	563	564	530	563	560	5,59%	-0,53%
n. immobili locabili	464	563	565	531	565	565	6,47%	0,00%
N. beni alienati e/o ceduti	3	2	16	7	10	15	114,29%	50,00%
N.richieste alienazione							#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!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 614.383,43	€ 644.106,60	€ 639.281,61	€ 632.590,55	€ 652.605,37	€ 645.922,87	2,11%	-1,02%
provento complessivo locazione				€ 729.015,85	€ 805.842,00	€ 810.721,56	11,21%	0,61%
Valore complessivo immobili				€ 0,00	€ 33.500.000,00		#DIV/0!	-100,00%
Indici di Qualità								
N. totale immobili di proprietà	733	714	864	770	848	833	8,14%	-1,77%
mq totali immobili				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Lomagno	Segr	0,50% 0,50%						
Ardizzone	Dir	25,00% 25,00%						
Pallavicini P.	D	50,00% 50,00%						
Garella (8 mesi)	C	80,00% 53,33%						
Massaro (6 mesi)	C	95,00% 47,50%						
Saulino	B	95,00% 95,00%						
Varolo	b	80,00% 80,00%						
dip.	3,50 2,76	425,50% 351,33%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				99,94%	99,65%	99,12%	-0,53%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio Rilascio concessioni				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 13,46	€ 13,89	€ 13,72	-€ 0,16	OK
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ N. immobili locati)				€ 1.374,64	€ 1.431,34	€ 1.447,72	€ 16,38	OK
Indicatori di Qualità								
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili locati a vario titolo/ n. immobili di proprietà)				68,84%	66,39%	67,23%	0,84%	OK
Analisi del risultato								
<p>cancellato quasi tutti gli indici di qualità e indici di tempo N. richieste di alienazione non esiste perché l'alienazione è proposta dall'Ente Non vengono rilasciate concessioni dal Servizio. N.D.V.: E' attesa la customer satisfaction per l'anno 2012.</p>								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SVILUPPO URBANO ED ECONOMICO							
Servizio		AMBIENTE E QUALITÀ URBANA							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 18									
Gestire il Servizio di Igiene Urbana									
Finalità del Processo									
Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti									
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064			
N. QI raccolta differenziata	71321,00	95804,00	116283,07	94469,36	132000,00	107543,10	13,84%	-18,53%	
N. ql.totale RSU raccolti	211062,00	199143,00	187858,40	199354,47	180000,00	164124,60	-17,67%	-8,82%	
N° sanzioni	0	0	0	0	0	87	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° controlli	153	162	142	152	150	205	34,57%	36,67%	
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	82	90	84	85	90	96	12,50%	6,67%	
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	282383	294947	304147,47	293825,82	312000	271667,00	-7,54%	-12,93%	
N° utenze	24858	24795	24800	24818	24800	24815	-0,01%	0,06%	
Indici di Tempo									
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	8	8	8	8,00	8	6	-25,00%	-25,00%	
N° passaggi raccolta alla settimana	3	3	3	3	6	6	100,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 6.465.579,41	€ 6.842.769,70	€ 7.325.846,93	€ 6.878.065,35	€ 6.792.179,81	€ 6.791.268,85	-1,26%	-0,01%	
Proventi	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 18.108,00	€ 17.481,00	€ 15.200,00	€ 16.929,67	€ 10.000,00	€ 10.000,00	-40,93%	0,00%	
Costi raccolta differenziata	€ 0,00	€ 198.000,00	€ 609.788,85	€ 269.262,95	€ 1.006.296,00	€ 1.006.296,00	273,72%	0,00%	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. disservizi segnalati	26	39	31	32	30	40	25,00%	33,33%	
N. interventi effettuati	26	39	39	35	30	50	44,23%	66,67%	
N. reclami	51	63	48	54	48	37	-31,48%	-22,92%	
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	contratto smaltimento rifiuti cap. 3140000	€ 6.759.853,00	Atena			
Patriarca	Dir	7,00%	7,00%	raccolta differenziata capp. 3144/2, 843	€ 1.006.296,00	EriKa, Atena			
Razzano	d	2,00%	2,00%	smaltimento rifiuti occasionali cap. 3141000	€ 10.000,00	Andromeda ed altri			
Ranghino P.	D	1,00%	1,00%		€ 7.776.149,00				
Nadalín	C	15,00%	15,00%						
Surace	C	2,00%	2,00%						
Banfo	C	3,00%	3,00%						
Vaccino 9 mesi	B	5,00%	3,75%						
Dicarolo	B	5,00%	5,00%						
dip.	0,31	0,30	40,50%	39,25%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% raccolta differenziata (QI. raccolta differenziata /ql.totale RSU raccolti)					32,15%	42,31%	39,59%	-2,72%	N.S.
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)					0,00%	0,00%	42,44%	42,44%	OK
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)					0,23	0,25	0,26	0,02	OK
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)					11,84	12,58	10,95	-1,63	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)					3	6	6	0	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)					8,00	8,00	6,00	-2,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio QI (costo del processo/QI totali raccolti)					€ 23,41	€ 21,77	€ 25,00	€ 3,23	NOOK
% di copertura economica del processo (provento / costo del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Provento medio utente (provento/utenti)					€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ -	OK
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)					€ 198,39	€ 111,11	€ 104,17	-€ 6,94	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 146,31	€ 144,51	€ 144,30	-€ 0,22	OK
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)					€ 2,85	€ 7,62	€ 9,36	€ 1,73	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	N.S.
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)					92,31%	100,00%	80,00%	-20,00%	OK
% Reclami (N. reclami/ utenti)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
DATO SIGNIFICATIVO: % sanzioni erogate							N.D.V.: NS (non		
significativo) in quanto indicatore di contesto. Per l'indagine (NS) si attende per l'anno 2012 la customer satisfaction.									

Comune di						ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 19								
Gestire il Servizio Idrico integrato								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione delle infrastrutture della rete idrica in relazione alle risorse economiche disponibili – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti.								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.009	47.000		
N. interventi effettuati				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi necessari				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi richiesti				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!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento (gg)				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				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Km di rete				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
N. Utenti				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!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi effettuati				0			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento o (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Mantenimento della rete		(interventi effettuati /interventi necessari)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Soddisfazione della richiesta di fornitura		(interventi effettuati /interventi richiesti)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento (gg)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio per intervento		(costo complessivo del processo/ totale interventi)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio km		(costo complessivo del processo/ km rete)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio utente		(provento/utenti)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo		(costo del processo/ popolazione)		€ -	€ -	€ -	€ -	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% disservizio		(N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
SCHEMA PROCESSO NON OGGETTO DI RILEVAZIONE								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2011
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<i>Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero</i>						
Processo 20								
Gestire il Trasporto Scolastico								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Stakeholder								
Famiglie con bimbi in età scolare								
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	47.082	46.966	46.979	47009	47.000	47.064	0,12%	0,14%
N° alunni	243	254	310	269,00	251	251	-6,69%	0,00%
N° domande accolte	243	254	310	269,00	251	251	-6,69%	0,00%
N° domande presentate	243	254	310	269,00	251	251	-6,69%	0,00%
N° Utenti	243	254	310	269,00	251	251	-6,69%	0,00%
N° Morosi	24	3	7	11,33	7	7	-38,24%	0,00%
N° km percorsi	14000	16000	16711	15570,33	16200	16200	4,04%	0,00%
				0,00				
Indici di Tempo								
				0,00				
				0,00				
Indici di Costo								
Costo del processo 1840/0	€ 144.591,36	€ 120.053,14	€ 118.494,94	€ 127.713,15	€ 147.855,68	€ 138.022,01	8,07%	-6,65%
Proventi di competenza 1107/0 (1/2)	€ 7.020,00	€ 9.484,80	€ 9.384,80	€ 8.629,87	€ 4.838,40	€ 4.838,40	-43,93%	0,00%
€ incassati su morosità	€ 750,00	€ 1.000,00	€ 1.020,00	€ 923,33	€ 224,00	€ 224,00	-75,74%	0,00%
€ morosità accertate	€ 2.532,80	€ 1.885,25	€ 3.357,20	€ 2.591,75	€ 610,40	€ 610,40	-76,45%	0,00%
				0,00				
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori	90%	90%	90%	90,00	90%	90,00%	-99,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Segr	0,50%	0,50%	vincenzi		x n. 14 utenti x circa 200 giorni di scuola		
Vercellone	Dir	7,00%	7,00%	Bivio sesia e zone Limitrofe	€ 0,00			
Brugnetta	p.o	5,00%	5,00%					
Cavallero	D	8,00%	8,00%	sostituzione autisti e trasferimenti vari				
Ivaldi	D	4,00%	4,00%	visite d'istruzione, piscine per nuoto in cartella	€ 0,00			
Fioravanti	C	20,00%	20,00%					
Heinz	C	3,00%	3,00%					
Valii	C	2,00%	2,00%					
Moggio -Genti	B	80,00%	80,00%					
Pitrotto Annabella	B	7,00%	7,00%					
Salis Massimo	B	5,00%	5,00%					
Pasciullo Maria	B	4,00%	4,00%		€ 53.625,63			
dip.	1,33	1,33	145,50%	145,50%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio scuolabus (utenti Scuolabus/alunni)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di morosità (morosi/utenti)				4,21%	2,79%	2,79%	0,00%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				35,63%	36,70%	36,70%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo al Km del servizio (costo del processo/km percorsi)				€ 8,20	€ 9,13	€ 8,52	-€ 0,61	OK
Costo medio per utente (proventi/utenti)				€ 32,08	€ 19,28	€ 19,28	€ 0,00	OK
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				6,76%	3,27%	3,51%	0,23%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 474,77	€ 589,07	€ 549,89	-€ 39,18	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,72	€ 3,15	€ 2,93	-€ 0,21	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	N.S.
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				90,00%	90,00%	90,00%	0,00	OK
Analisi del risultato								
All'anno 2007 sono stati calcolati gli indici relativi all'anno scolastico 2006/2007, e così a seguire per gli anni successivi. N.D.V.: NS (non significativo) Si attende per l'anno 2012 la customer satisfaction da parte degli utenti.								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		POLITICHE SOCIALI						
Servizio		Servizio Sostegno e Promozione Sociale						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Borse Lavoro						
Processo 21								
Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro								
Finalità del Processo								
Gestire un servizio di informazione e di orientamento al lavoro radicato sul territorio e promuovere iniziative per agevolare l'inserimento dei disoccupati nel mondo del lavoro.								
Stakeholder								
Cittadini in cerca di occupazione								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N° utilizzatori	254	304	315	291	300	308	5,84%	2,67%
N° soggetti fasce deboli	3233	3504	3347	3.361	2.825	2.825	-15,96%	0,00%
n° borse lavoro erogate	29	43	44	39	45	58	50,00%	28,89%
n° richieste borse lavoro	54	104	115	91	80	102	12,09%	27,50%
n° O.S.S. formate	60	30	80	57	60	60	5,88%	0,00%
n° domande corso O.S.S. pervenute	300	420	403	374	300	350	-6,50%	16,67%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio borse lavoro	1,5	2	2,5	2,00	3,00	3,00	50,00%	0,00%
Tempo medio durata borse lavoro (in mesi)	5	5	5	5,00	4,00	4,00	-20,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 84.385,24	€ 90.165,36	€ 103.499,62	€ 92.683,41	€ 133.595,18	€ 151.600,26	63,57%	13,48%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 10.000,00	€ 7.500,00	€ 5.833,33	€ 14.000,00	€ 21.223,80	263,84%	51,60%
Costo del processo al netto dei finanziamenti	€ 84.385,24	€ 80.165,36	€ 95.999,62	€ 86.850,07	€ 119.595,18	€ 130.376,46	50,12%	9,01%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Berruto	Dir	5,00%	5,00%					
Raineri	D	18,00%	18,00%					
Fontana	D	3,00%	3,00%					
Arlone	C	80,00%	80,00%					
DIP	1,01	1,01						
		106,00%	106,00%					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di efficacia dei servizi (utilizzatori dei servizi/disoccupati)				8,66%	10,62%	10,90%	0,28%	OK
Tasso di offerta (n° offerte lavoro/n° richieste)				42,49%	56,25%	56,86%	0,61%	OK
Formazione O.S.S. (n. O.S.S. formate/n. domande corso O.S.S. pervenute)				15,14%	20,00%	17,14%	-2,86%	N.S.
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio collocazione				2,00	3,00	3,00	0,00	OK
Tempo medio ricollocazione				5,00	4,00	4,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. borse lavoro rilasciate)				€ 2.396,98	€ 2.968,78	€ 2.613,80	-€ 354,98	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 1,97	€ 2,84	€ 3,22	€ 0,38	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
In aggiunta all'attività ordinaria sopra quantificata sono stati raggiunti i seguenti obiettivi strategici indicati nel pdo 2011: POTENZIAMENTO BORSE LAVORO PER SOGGETTI AREA A RISCHIO CANTIERI DI LAVORO PER PERSONE RISTRETTE IN COLLABORAZIONE CON CASA CIRCONDARIALE E UEPE PROGETTO PER LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE. N.D.V.: NS (non significativo) in quanto dato di contesto. raggiunto comunque il numero massimo di formazione. NS per la parte relativa al costo del processo che è aumentato a seguito di importi finanziati da altri enti durante l'anno .								

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		POLITICHE SOCIALI						
Servizio		Servizio Sostegno e Promozione Sociale, Servizio Minori						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio:Area Adulti, Area Disabili, Area Minori, Area Responsabilità familiari						
Processo 22								
Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e Segretariato sociale)								
Finalità del Processo								
Partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale, al fine di consolidare progressivamente il sistema integrato dei servizi sociali a livello locale.								
Stakeholder								
Cittadini / Destinatari degli interventi del Piano di Zona								
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	62.622	62.601	62.985	62.736	62.970	62.898		
N° domande assistenza accolte	2.415	3.028	3.033	2.825	2.825	2.940	4,06%	4,07%
N° domande ricevute	2.514	3.028	3.033	2.858	2.825	2.940	2,86%	4,07%
N° unità operative del Settore	7,00	7,00	7,00	7,00	6	5,50	-21,43%	-8,33%
N° utenti (contatti+utenti)	5.934	6.370	11.930	8.078	11.930	12.055	49,23%	1,05%
N. posti occupati all'anno in centro accoglienza notturno maschile	83	102	85	90	80	91	1,11%	
N. posti disponibili in centro accoglienza notturno maschile	21	23	24	23	24	24	5,88%	
N° contatti al Segretariato Sociale	2.669	3.214	3.640	3.174	3.200	3.664	15,43%	14,50%
N. richieste pervenute al segretariato sociale	2.669	3.214	3.640	3.172,33	3.200	3.664	15,50%	14,50%
N. posti letto alloggi dedicati all'accoglienza donne maltrattate	8	8	14	10,00	16	16	60,00%	0,00%
N. richieste accoglienza da donne pervenute	0	10	10	10	10	12	20,00%	20,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio presa in carico al Servizio Sociale Professionale	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
ore di apertura segretariato sociale	25,00	25,00	30,00	26,67	30,00	30,00	12,50%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 928.867,95	€ 1.086.314,32	€ 1.081.594,32	€ 1.032.258,86	€ 566.830,39	####	-45,23%	-0,25%
Importo finanziato da altri enti	€ 77.437,00	€ 216.006,00	€ 179.872,00	€ 157.771,67	€ 39.000,00	€ 32.524,98	-79,38%	-16,60%
Costo del processo al netto dei finanziamenti	€ 851.430,95	€ 870.308,32	€ 901.722,32	€ 874.487,20	€ 527.830,39	€ 532.874,06	-39,06%	0,96%
Indici di Qualità								
Nr casi accolti Sportello accoglienza violenza sulle donne	0,00	10,00	35,00	22,50	25,00	35,00	55,56%	40,00%
Nr contatti Sportello accoglienza violenza sulle donne	0,00	30,00	64,00	47,00	45,00	55,00	17,02%	22,22%
N. procedure attivate Sportello Unico Socio-Sanitario Integrato	0,00	0,00	1180,00	1180,00	900,00	10,88	-99,08%	-98,79%
N. richieste attivazione Sportello Unico Socio-Sanitario Integrato	0,00	0,00	1180,00	1180,00	900,00	10,88	-99,08%	-98,79%
% gradimento				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo		Nominativo	
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	Goretta	€ 3.600,00			
Berruto	Dir	15,00%	15,00%	Ghisio (fin. Al 50%)	€ 26.728,00			
Pitaro	p.o	10,00%	10,00%					
Fontana	D	17,00%	17,00%					
Pucella-Ferorelli	D	40,00%	40,00%					
Lombardi-Forti	D	160,00%	160,00%					
Raineri	D	55,00%	55,00%					
Monfredini	D	8,00%	8,00%					
Arlone	C	10,00%	10,00%					
Lamanna	C	75,00%	75,00%					
Friolotto	B	75,00%	75,00%					
0,72	Vallino	B	10,00%					
0,66	Ballatore	B	50,00%					
0,83	Benenchio	B	45,00%			€ 30.328,00		
dip.	5,45	5,18	570,50%	543,07%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di assistenza (n. domande di assistenza accolte/domande ricevute)				98,85%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
personale su popolazione (popolazione/n. unità operative del processo)				8962,29	10495,00	11436,00	941,00	OK
% personale su utenti (utenti/n. unità operative del processo)				1154,00	1988,33	2191,82	203,48	OK
Ricettività Centro di Accoglienza maschile notturno (N. posti occupati all'anno/N. posti disponibili in centri accoglienza notturni)				3,97	3,33	3,79	0,46	OK
Segretariato sociale (N. interventi gestiti/N. richieste pervenute)				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Pari Opportunità (N. posti letto alloggi dedicati all'accoglienza donne maltrattate/N. richieste pervenute)				1,00	1,60	1,33	-0,27	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio presa in carico al Servizio Sociale Professionale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tasso di accessibilità del Segretariato Sociale (ore apertura Segretariato Sociale/ 36 ore)				74,07%	83,33%	83,33%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 16,45	€ 9,00	€ 8,99	-€ 0,01	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 127,79	€ 47,51	€ 46,90	-€ 0,61	OK
% Finanziamenti (Importo finanziato /Costo del processo)				15,28%	6,88%	5,75%	-1,13%	N.S.
Indicatori di Qualità								
Sportello accoglienza violenza sulle donne (Nr. casi accolti/Nr. contatti)				47,87%	55,56%	63,64%	8,08%	OK
% Attivazione Sportello Unico Socio-Sanitario Integrato (N. procedure attivate/N. richieste attivazione)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	70,00%	0,00%	-0,70	N.S.
Analisi del risultato								
Il costo del processo nell'anno 2011 e relativi importi finanziati sono stati depurati dai costi di tutte le attività trasferite su altre schede di processo (Centro per le famiglie e formazione O.S.S.).								
In								
aggiunta all'attività ordinaria sopra quantificata sono stati raggiunti i seguenti obiettivi strategici indicati nel p.d.o. 2011:								
- STUDIO DI RILOCALIZZAZIONE DELLA SEDE DEL CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNO IN ACCORDO CON LA CARITHAS DIOCESANA								
- APPROVAZIONE PROTOCOLLO D'INTESA CON REGIONE ED ATC PER PROGETTO DI SOCIAL HOUSING								
- CONTROLLO ATTESTAZIONI ISEE E DSU UTENTI								
MIGLIORAMENTO COMUNICAZIONE AI CITTADINI ANCHE ATTRAVERSO STRUMENTI INFORMATICI								
CENTRO ANTIVIOLENZA PROVINCIALE								
Relativamente ai servizi del processo 22 nell'anno 2011 non sono state esperite indagini di customer satisfaction in quanto il Settore è stato coinvolto in un'indagine sulle persone senza fissa dimora dall'ISTAT. Il Comune di Vercelli è stato individuato tra gli Enti campione per la ricerca sulle povertà estreme per censire le organizzazioni e i servizi a sostegno di detta categoria di persone. L'indagine si è svolta mediante interviste telefoniche e questionari cartacei coinvolgendo sia personale di front-office che del Servizio Sociale dell'area adulti. I risultati delle interviste saranno rielaborati a livello nazionale dall'ISTAT e successivamente pubblicati.								
Il personale del Settore ha ricevuto l'apprezzamento dell'Istat per la precisione dei dati inviati e l'accuratezza delle indagini svolte.								
Con riferimento all'indicatore di efficienza economica % finanziamenti si sottolinea che i finanziamenti ottenuti dalla Regione seguono il trend negativo comune ad altri processi conseguente alla riduzione nazionale dei fondi per le politiche sociali.								
N.D.V.: NS (Non significativo) Si accolgono le osservazioni della direzione, rammentando che la % di finanziamenti è effetto della riduzione dei trasferimenti.. E' attesa per l'anno 2012								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 23									
Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani									
Finalità del Processo									
Garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo									
Stakeholder									
Bambini e giovani									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
N° utenti	2148,00	2251,00	2310,00	2236,33	2200,00	1687,00	-24,56%	-23,32%	
N° giovani residenti fasce d'età interessata	4476,00	4600,00	4703,00	4593,00	4084,00	4084,00	-11,08%	0,00%	
N° giornate di attività	299,00	299,00	299,00	299,00	299,00	299,00	0,00%	0,00%	
N° giornate apertura al pubblico	299,00	299,00	299,00	299,00	299,00	299,00	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 180.485,22	€ 224.396,50	€ 195.775,41	€ 136.618,22	€ 89.751,07	€ 125.777,64	-7,93%	40,14%	
Proventi di competenza				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento				0,00%	70,00%	73,00%	#DIV/0!	4,29%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Vercellone	Dir	5,00%	5,00%						
Brugnetta	p.o	2,00%	2,00%						
Bertola	D	20,00%	20,00%						
Pitrotto	B	7,00%	7,00%						
Sola	B	30,00%	30,00%						
dip	0,57	0,57							
		64,00%	64,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% di efficacia del processo (utenti/giovani residenti delle fasce d'età interessate)				48,69%	53,87%	41,31%	-12,56%	NOOK	
Tasso presenza media (n. giornate di attività/utenza)				13,37%	13,59%	17,72%	4,13%	OK	
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)				81,92%	81,92%	81,92%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/utenti)				€ 61,09	€ 40,80	€ 74,56	€ 33,76	OK	
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 2,91	€ 1,91	€ 2,67	€ 0,76	OK	
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	73,00%	3,00%	OK	
Analisi del risultato									
<i>N.D.V.: I dati del costo unitario del processo si ritengono OK in quanto vi è stata una sovrastima iniziale e comunque inferiore ai dati degli anni precedenti.</i>									

Comune di								ANNO	2011
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 24									
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico									
Finalità del Processo									
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
Utenti	42406	38785	39444	40212	39444	43183	7,39%	9,48%	
N. accessi informazione	56374	58066	58392	57611	57611	63135	9,59%	9,59%	
H apertura settimanale	56,75	56,75	56,75	56,75	56,75	56,75	0,00%	0,00%	
Patrimonio librario	180000	200000	210000	196667	195000	211630	7,61%	8,53%	
n. prestiti con prenotazione on line				0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio attesa accesso all'informazione (minuti)	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 598.082,80	€ 583.998,44	€ 523.587,64	€ 568.556,29	€ 663.992,08	€ 712.390,25	25,30%	7,29%	
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 3.549,00	€ 2.208,00	€ 2.208,00	€ 2.655,00	€ 9.500,00	€ 7.608,00	186,55%	-19,92%	
Spesa acquisto libri	€ 42.460,00	€ 44.387,00	€ 17.248,00	€ 34.698,33	€ 16.000,00	€ 27.658,00	-20,29%	72,86%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento iniziative promozione (indagine)				0,00%	75,00%	79,00%	#DIV/0!	5,33%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%						
Vercellone	Dir	6,00%	6,00%						
Brugnetta	p.o	20,00%	20,00%						
Carpo	D	100,00%	100,00%						
Lucia	D	94,00%	94,00%						
0,389 Ottino	C	100,00%	38,90%						
Pino-Preveato	C	200,00%	200,00%						
Degiovanni-Marini G.	B	200,00%	200,00%						
Evangelista- Savoia	B	200,00%	200,00%						
0,555 Di Pierro A.	B	100,00%	55,50%						
Pitrotto	B	1,00%	1,00%						
dip	9,95	8,89	1021,5%	915,9%					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Indice di diffusione (Utenti /popolazione)				85,54%	83,92%	91,75%	7,83%	OK	
Media prestiti (accessi all'informazione/utenti)				1,43	1,46	1,46	0,00	OK	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				157,64%	157,64%	157,64%	0,00%	OK	
Indici di accesso (N. accessi all'informazione/popolazione)				122,55%	122,58%	134,15%	11,57%	OK	
Indice di circolazione (N. accessi all'informazione/patrimonio)				29,29%	29,54%	29,83%	0,29%	OK	
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. accessi all'informazione)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa per accesso all'informazione (minuti)				10,00	10,00	10,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo prestito (costo processo/ accessi all'informazione)				€ 9,87	€ 11,53	€ 11,28	-€ 0,24	OK	
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 12,09	€ 14,13	€ 15,14	€ 1,01	NOOK	
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)				€ 0,06	€ 0,20	€ 0,16	-€ 0,04	OK	
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)				€ 0,74	€ 0,34	€ 0,59	€ 0,25	OK	
Indicatori di Qualità									
% gradimento iniziative promozione (indagine)				0,00%	75,00%	79,00%	4,00%	OK	
Analisi del risultato									
N.D.V.: Costo da rivedere nel 2012 in quanto afferente a ripartizione di spese generali che non sono direttamente gestibili dalla direzione, ma ribaltati quali costi generali.									

Comune di						ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Turismo, sport, cultura e tempo libero; Sviluppo urbano ed economico; LLPP e manutenzioni; Affari generali Servizio Ufficio						
Processo 25								
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP								
Finalità del Processo								
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								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
N. notiziari pubblicati nell'anno			38	38	30	43	13,16%	43,33%
h apertura settimanale	44,00	44,00	44,00	44,00	44,00	44,00	0,00%	0,00%
N. richieste evase URP	14900	14900	14900	14900	14900	15023	0,83%	0,83%
N. richieste pervenute URP	14900	15000	15000	14967	15000	15123	1,04%	0,82%
N. iscritti newsletter			600	600	1500	1510	151,67%	0,67%
N. richieste evase on-line			580	580	2980	2980	413,79%	0,00%
N. richieste totali pervenute	500	1200	2000	1233	3000	3000	143,24%	0,00%
N. pubblicazioni Sito			300	300	700	813	171,00%	16,14%
Indici di Tempo								
Tempo medio di evasione richieste(minuti)	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 438.019,46	€ 491.610,10	€ 438.528,43	€ 456.052,66	€ 515.722,52	€ 514.046,97	12,72%	-0,32%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%	70,00%	79,00%	#DIV/0!	12,86%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%					
Vercellone	Dir	8,00%	8,00%					
Ferraris	Dir	3,00%	3,00%					
Patriarca	Dir	2,00%	2,00%					
Taliano	p.o	20,00%	20,00%					
Poma	p.o	5,00%	5,00%					
Picco	staff td	50,00%	50,00%					
Brugnetta	p.o	2,00%	2,00%					
Ivaldi	D	89,00%	89,00%					
Bellardone	D	25,00%	25,00%					
Spagnulo	D	20,00%	1,67%					
Biglia-Fiacconi	D	10,00%	10,00%					
Lusso	D	3,00%	3,00%					
Odone	D	12,00%	12,00%					
Parmella	C	100,00%	100,00%					
Manzo	C	28,00%	28,00%					
0,8333 Raina	C	40,00%	33,33%					
Pallavicini R.-Nadalin	C	10,00%	10,00%					
Valli	C	45,00%	45,00%					
Pasciullo	B	90,00%	90,00%					
Balossino	B	100,00%	100,00%					
Pistoia	B t.d	100,00%	100,00%					
Testa C.	B	38,00%	38,00%					
Vaccino	B	10,00%	7,50%					
Dicarlo	B	10,00%	10,00%					
dip.	6,30	6,02	820,50%	793,00%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)				44,00	44,00	44,00	0,00	OK
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)				99,55%	99,33%	99,34%	0,01%	OK
% copertura newsletter (n. iscritti/ popolazione)				1,28%	3,19%	3,21%	0,02%	OK
% evasione richieste on-line (n. richieste evase on-line/Tot. Richieste pervenute)				47,03%	99,33%	99,33%	0,00%	OK
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/mese)				300,00	700,00	813,00	113,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di evasione richieste				15,00	15	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 9,70	€ 10,97	€ 10,92	€ 0,05	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	79,00%	9,00%	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		BILANCIO, FINANZA E TRIBUTI							
Servizio		Servizio Bilancio Provveditorato ed Economato							
Ufficio/Centro di Costo		Bilancio e controllo di gestione							
Processo 26									
Gestire la funzione amministrativa-contabile									
Finalità del Processo									
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa									
Stakeholder									
Amministratori/Funzionari									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
N° richieste evase	38400	39376	40089	39288	38500	39519	0,59%	2,65%	
N° richieste pervenute	38400	39376	40089	39288	38500	39519	0,59%	2,65%	
N° unità operative del processo	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
Numero mandati emessi	8713	7943	8627	8428	8300	7488	-11,15%	-9,78%	
Numero reversali emesse	5363	5510	5909	5594	5500	6550	17,09%	19,09%	
Numero inpegni registrati	2110	2010	1765	1962	1950	1801	-8,19%	-7,64%	
Numero accertamenti registrati	2436	2188	1885	2170	2250	1760	-18,88%	-21,78%	
n. unità operative totali dell'ente	290,06	290,67	289,05	289,93	285,47	286	-1,35%	0,18%	
Indici di Tempo									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	102	154	110	122	120	98	-19,67%	-18,33%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 285.394,32	€ 288.535,97	€ 266.406,59	€ 280.112,29	€ 334.476,69	€ 330.491,61	17,99%	-1,19%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00%	70,00%	91,00%	#DIV/0!	30,00%	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%						
Ardizzone	Dir	15,00%	15,00%						
Pavesi	p.o	30,00%	30,00%						
Barale	p.o	20,00%	20,00%						
Godino	D	50,00%	50,00%						
Morandi	D	30,00%	30,00%						
Saviolo-Prandino	C	120,00%	120,00%						
Morandino	C	50,00%	50,00%						
Musazzo	C	70,00%	70,00%						
Bianchi	C	10,00%	10,00%						
Lamanna	B	100,00%	100,00%						
dip.	4,30	4,30	495,50%						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% personale (n.unità operative del processo/n. unità operative totali dell'ente)					1,72%	1,75%	1,75%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso					2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento					122,00	120,00	98,00	-22,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 5,96	€ 7,12	€ 7,02	-€ 0,09	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)					0,00%	70,00%	91,00%	21,00%	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	SVILUPPO URBANO ED ECONOMICO							
Servizio	diversi							
Ufficio/Centro di Costo	diversi							
Processo 27								
Pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Interventi di pianificazione territoriale e di trasformazione urbana								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
KMq territorio	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00		
Mq edificati	4412456,00	4417642,45	4436468,63	4422189,03	4456468,63	4469705,44	1,07%	0,30%
Kmq non edificabili	75587544,00	75582357,55	75563531,37	75577810,97	75543531,37	75530294,56	-0,06%	-0,02%
Mq recupero edifici esistenti	3589,26	2716,92	494,00	2266,73	590,00	2591,04	14,31%	339,16%
Mq nuove edificazioni	6610,60	5186,45	18826,18	10207,74	20000,00	33236,81	225,60%	66,18%
Mq edificati annualmente	10199,86	7903,37	19320,18	12474,47	20590,00	35827,85		
N.trasformazioni da diritto superficie a proprietà	15,00	20,00	31,00	22,00	50,00	20,00	-9,09%	-60,00%
N. Progetti urbani complessi redatti all'interno	0,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
N. Progetti urbani complessi redatti con collaborazione esterna	1,00	4,00	1,00	2,00	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N. piani attuativi di iniziativa pubblica	0,00	0,00	1,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N. piani attuativi di iniziativa privata	1,00	4,00	1,00	2,00	1,00	0,00	-100,00%	-100,00%
N. piani tecnici di opere pubbliche	0,00	0,00	1,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N. VAS e VIA presentati esterni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N. VAS e VIA elaborate all'interno	1,00	0,00	0,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N. VAS e VIA concluse	1,00	0,00	0,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N. conferenze di pianificazione	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	#DIV/0!	-100,00%
N. adeguamenti e varianti al PRGC	2,00	1,00	1,00	1,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
mq. aree concesse o cedute(aree PIP e PEEP)	1327,00	0,00	326500,00	109275,67	24000,00	24820,00	-77,29%	3,42%
mq. aree concedibili o cedibili(aree PIP e PEEP)	109547,00	108220,00	901700,00	373155,67	575200,00	876880,00	134,99%	52,45%
Regolamenti Comunali (nuove adozioni e modifiche)	2,00	1,00	1,00	1,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
n.piani approvati	1,00	4,00	2,00	2,33	1,00	1,00	-57,14%	0,00%
Mq edificati (superficie lorda)	4412456,00	4417642,45	4436468,63	4422189,03	4456468,63	4469705,44	1,07%	0,30%
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)			55	55,00	55	55	0,00%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	153	153	150	152,00	150	150	-1,32%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 438.032,54	€ 429.722,72	€ 440.210,68	€ 435.988,65	€ 476.781,39	€ 436.293,08	0,07%	-8,49%
N. dipendenti del processo	7,00	7,00	6,00	6,67	6,00	5,50	-17,50%	-8,33%
importo progettazione interna	€ 15.000,00	€ 5.000,00	€ 8.918,12	€ 9.639,37	€ 5.000,00	€ 5.000,00	-48,13%	0,00%
costi di progettazione totale	€ 182.524,31	€ 48.430,00	€ 65.349,06	€ 98.767,79	€ 55.153,36	€ 5.000,00	-94,94%	-90,93%
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipologia	Costo	Nominativo		
Lomagno	SEG	0,50%	0,50%					
Patriarca	Dir	34,00%	34,00%					
Biglia	D	41,00%	41,00%					
0,5 Franciscano	D	5,00%	2,50%					
Garis	D	89,00%	89,00%					
Debiasi	D	63,00%	63,00%					
Ranghino	D	31,00%	31,00%					
Ardito	D	95,00%	15,83%					
Lusso	D	36,00%	36,00%					
Pozzati	C	95,00%	95,00%					
Franchino	C	50,00%	50,00%					
Banfo	C	47,00%	47,00%					
Rossin	C	3,00%	3,00%					
Vaccino 9 mesi	B	35,00%	26,25%					
Dicarlo	B	35,00%	35,00%					
dip	6,25	5,35	659,5%	569%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				5,53%	5,57%	5,59%	0,02%	N.S.
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				22,21%	2,95%	7,80%	4,85%	OK
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				94,47%	94,43%	94,41%	-0,02%	NOOK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	N.S.
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (aree concesse o cedute/aree PIP e PEEP)				29,28%	4,17%	2,83%	-1,34%	N.S.
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				55,00	55,00	55,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				152,00	150,00	150,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. dipendenti)				€ 65.398,30	€ 79.463,57	€ 79.326,01	-€ 137,55	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 9,27	€ 10,14	€ 9,27	-€ 0,87	OK
Capacità di progettazione interna (importo progettazione interna/ costi di progettazione totale)				9,76%	9,07%	100,00%	90,93%	OK
Indicatori di Qualità								
N. piano progetti redatti all'interno/n complessivo progetti				33,33%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
per 2011 zero spese per progettazione esterna. N.D.V.: NS (non significativo) in quanto indicatore di contesto. E' atteso per l'anno 2012 un FOCUS con gli operatori di settore.								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		BILANCIO, FINANZA E TRIBUTI							
Servizio		Servizio Bilancio Provveditorato ed Economato							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Bilancio e Ufficio Controllo di gestione							
Processo 28									
Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario									
Finalità del Processo									
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge									
Stakeholder									
Amministratori/Funzionari									
Indici									
	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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
n. variazioni di capitoli di bilancio	14	15	12	14	10	9	-34,15%	-10,00%	
n. tot. capitoli	1058	1031	991	1027	1030	991	-3,47%	-3,79%	
n. correzioni effettuate	1844	1491	1154	1496	1150	1188	-20,61%	3,30%	
n. atti pervenuti	6534	6247	5991	6257	5930	7184	14,81%	21,15%	
n. pareri emessi	2940	2811	2606	2786	2668	4719	69,40%	76,87%	
totale delibere	607	503	462	524	450	324	-38,17%	-28,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio pareri regolarità contabile	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 209.741,74	€ 213.503,60	€ 200.342,43	€ 207.862,59	€ 247.263,26	€ 242.978,52	16,89%	-1,73%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00%	70,00%	91,00%	#DIV/0!	30,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%						
Ardizzone	Dir	20,00%	20,00%						
Pavesi	p.o	35,00%	35,00%						
Barale	p.o	20,00%	20,00%						
Godino	D	50,00%	50,00%						
Morandi	D	70,00%	70,00%						
Saviolo-Prandino	C	80,00%	80,00%						
Morandino	C	50,00%	50,00%						
Bianchi-Musazzo	C	20,00%	20,00%						
dip. 2,70 2,70		345,50%	345,50%						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Capacità programmatrice (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)					1,33%	0,97%	0,91%	-0,06%	OK
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)					23,91%	19,39%	16,54%	-2,86%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio pareri regolarità contabile					3,00	3,00	3,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 4,42	€ 5,26	€ 5,16	-€ 0,10	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)					0,00%	70,00%	91,00%	21,00%	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		POLIZIA MUNICIPALE							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 29									
Gestire la Protezione civile									
Finalità del Processo									
Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio mediante il rafforzamento della pianificazione anche intercomunale e investimenti a sostegno del gruppo comunale di protezione civile									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
N° volontari residenti sul territorio	35	59	82	59	75	75	27,84%	0,00%	
Popolazione 25-64 anni	26036	26301	25846	26061	25604	15604	-40,13%	-39,06%	
N° iniziative realizzate	5	7	8	7	10	12	80,00%	20,00%	
N° attività progettate	5	7	8	7	7	7	5,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio intervento su calamità naturali in minuti	168	288	210	222,00	210	210	-5,41%	0,00%	
Tempo medio intervento su emergenza in minuti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 103.237,79	€ 116.377,20	€ 95.052,16	€ 104.889,05	€ 101.093,52	€ 91.856,34	-12,43%	-9,14%	
€ complessivamente erogati ad associazioni	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° beneficiari	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Importo finanziato da altri enti	€ 13.000,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 4.333,33	€ 7.471,35	€ 7.471,35	72,42%	0,00%	
Spese correnti di Protezione civile	€ 29.239,10	€ 42.355,00	€ 15.000,00	€ 28.864,70	€ 19.472,35	€ 12.000,00	-58,43%	-38,37%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%						
Spalla	Dir	15,00%	15,00%						
Geminardi	D	30,00%	30,00%						
Sciarrino	C	30,00%	30,00%						
Rosa	B	30,00%	30,00%						
dip.	0,90	0,90							
		105,50%	105,50%						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di sensibilizzazione dei cittadini (volontari residenti sul territorio/popolazione 25-64 anni)					0,23%	0,29%	0,48%	0,19%	OK
efficacia della progettazione (iniziative realizzate /attività progettate)					100,00%	142,86%	171,43%	28,57%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio intervento su calamità naturali in minuti					222,00	210,00	210,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su emergenza in minuti					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 2,23	€ 2,15	€ 1,95	-€ 0,20	OK
% media finanziamento (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)					€ 0,15	€ 0,38	€ 0,62	€ 0,24	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	N.S.
Analisi del risultato									
<p><i>DATO SIGNIFICATIVO: Il Gruppo Volontari Comunali di Protezione Civile del Comune di Vercelli risulta essere il più numeroso tra i gruppi di volontariato nell'ambito della Provincia di Vercelli e costante riferimento nell'ambito delle attività del Presidio Regionale. Le continue attività svolte dal Gruppo, sia durante le emergenze che hanno interessato il territorio comunale che durante situazioni ordinarie comunque correlate a eventi e manifestazioni che hanno interessato il territorio cittadino, dimostrano l'importanza dell'azione del Gruppo stesso nel contesto locale, importanza testimoniata non solo dalle costanti richieste di collaborazione che pervengono da diversi soggetti privati in occasione di eventi di varia natura, ma anche e soprattutto dal riconoscimento da parte dei cittadini, della stampa locale e delle Istituzioni che in più occasioni hanno assegnato al Gruppo importanti onorificenze.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>N.D.V.: E' attesa la customer satisfaction per l'anno 2012.</i></p>									

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

BILANCIO, FINANZA E TRIBUTI e TURISMO, SPORT, CULTURA E TEMPO LIBERO
Servizio
Ufficio

Processo 30**Gestire la Refezione Scolastica****Finalità del Processo**

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

Stakeholder

Studenti, famiglie ed insegnanti

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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
N° alunni	3386	3429	3435	3417	3542	3542	3,67%	0,00%
N° domande accolte	2612	2813	2546	2657	2700	2400	-9,67%	-11,11%
N° domande presentate	2612	2813	2546	2657	2700	2400	-9,67%	-11,11%
N° Utenti	2612	2813	2546	2657	2700	2400	-9,67%	-11,11%
N° pasti	228678	223228	241420	231109	240330	240580	4,10%	0,10%
N° morosi	486	629	774	820	820	874	6,59%	6,59%
Indici di Tempo								
Tempo di attesa espresso in minuti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.552.453,73	€ 1.555.073,76	€ 1.694.387,33	€ 1.600.638,27	€ 1.561.799,61	€ 1.722.133,12	7,59%	10,27%
Proventi di competenza	€ 759.350,23	€ 701.624,00	€ 835.347,14	€ 765.440,46	€ 760.000,00	€ 812.298,85	6,12%	6,88%
spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 100.000,00	€ 150.000,00	€ 410.000,00	€ 220.000,00	€ 150.000,00	€ 550.000,00	150,00%	266,67%
€ incassati su morosità				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate	€ 22.299,00	€ 48.513,00	€ 86.543,00	€ 52.451,67	€ 90.980,00	€ 118.771,24	126,44%	30,55%
Indici di Qualità								
% gradimento (da customer satisfaction)	46,00%	50,00%	50,00%	48,67%	70,00%	55,00%	13,01%	-21,43%
N° reclami	12	14	17	14,33	10	5	-65,12%	-50,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo**Collaboratori coinvolti nel Processo**

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Ardizzone	Dir	4,00% 4,00%			
		4,00% 4,00%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti/alunni)	77,77%	76,23%	147,58%	71,36%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% morosità (n. morosi/ n. utenti)	30,86%	30,37%	100,00%	69,63%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del processo (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	347,93%	506,67%	147,69%	-358,98%	NOOK
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	€ 6,93	€ 6,50	€ 7,16	€ 0,66	NOOK
Margine unitario di contribuzione dell'Ente (costo del processo-proventi di competenza)/ pasti	€ 3,61	€ 3,34	€ 3,78	€ 0,45	NOOK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ 34,05	€ 33,23	€ 36,59	€ 3,36	NOOK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (da customer satisfaction)	48,67%	70,00%	55,00%	-15,00%	NOOK
media reclami (reclami/utenti)	0,54%	0,37%	0,21%	-0,16%	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SVILUPPO URBANO ED ECONOMICO							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 31								
Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini in base a controlli e rilevazioni effettuate sul territorio								
sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio.								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
N° ore di servizio presso gattile comunale	0	0	0	0,000	105	100	#DIV/0!	-4,76%
N° segnalazioni	10	15	18	14,333	15	20	39,53%	33,33%
N° controlli	0	0	0	0,000	12	12	#DIV/0!	0,00%
N° iniziative	1	2	2	1,667	2	2	20,00%	0,00%
N° partecipati a iniziative	0	20	70	45,000	100	50	11,11%	-50,00%
N° caree di sgambamento	1	2	3	2,000	1	1	-50,00%	0,00%
N° anomali randagi gestiti	890	900	900	896,667	800	915	2,04%	14,38%
N° controlli impianti termici	149	23	10	60,667	44	51	-15,93%	15,91%
N° autorizzazioni elettromagnetismo	14	2	1	5,667	2	2	-64,71%	0,00%
N° autorizzazioni scarichi in acque superficiali insediamenti civili	3	4	2	3,000	3	3	0,00%	0,00%
N° deroghe superamento livello acustico rilasciate	8	10	12	10,000	12	12	20,00%	0,00%
N° controllo ambiente effettuati	200	200	200	200,000	250	220	10,00%	-12,00%
N° segnalazioni	66	70	65	67,000	70	70	4,48%	0,00%
N° illeciti ambientali accertati	7	8	6	7,000	9	7	0,00%	-22,22%
n. partecipanti attività ed. ambientale	2.250	1.280	1.350	1626,667	1300	1500	-7,79%	15,38%
n. partecipazioni alle conferenze dei servizi	11	9	11	10,333	10	25	141,94%	150,00%
n. Iniziative di educazione ambientale	10	8	7	8,333	7	2	-76,00%	-71,43%
N° segnalazioni	120	130	125	125,000	150	155	24,00%	3,33%
n.ro interventi effettuati	1.500	1.700	1.800	1666,667	1.600	1.700	2,00%	6,25%
n.ro interventi di sanificazione		12	24	18	24	30	66,67%	25,00%
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento su segnalazioni per Tutela Ambientale(in gg)	5	3	3	3,67	3	3	-18,18%	0,00%
Tempo medio intervento su segnalazioni Materia Ambientale(in gg)	5	3	3	3,67	4	2	-45,45%	-50,00%
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	15	15	15	15	5	5	-66,67%	0,00%
Tempo medio intervento su segnalazioni Igiene Urb.(in gg)	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
periodicità di intervento annuo per derattizzazioni	5	5	5	5	5	4	-20,00%	-20,00%
periodicità di intervento annuo per lotta alle zanzare	4	4	4	4	4	4	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 98.000,00	€ 123.000,00	€ 117.000,00	€ 112.666,67	€ 104.000,00	€ 103.400,00	-8,22%	-0,58%
costo per eliminazione discariche abusive	€ 15.240,00	€ 14.760,00	€ 15.560,00	€ 15.186,67	€ 15.000,00	€ 4.500,00	-70,37%	-70,00%
costo processo per le iniziative realizzate	€ 20.000,00	€ 17.200,00	€ 0,00	€ 12.400,00	€ 10.000,00	€ 6.800,00	-45,16%	-32,00%
Costo del processo	€ 82.000,00	€ 91.900,00	€ 79.150,00	€ 84.350,00	€ 66.200,00	€ 67.500,00	-19,98%	1,96%
valore stanziato	€ 26.300,00	€ 15.000,00	€ 30.000,00	€ 23.766,67	€ 15.000,00	€ 15.000,00	-36,89%	0,00%
COSTO TOTALE(+costo personale+ spese generali)	€ 300.542,63	€ 331.697,49	€ 299.811,92	€ 310.684,01	€ 341.074,38	€ 325.455,99	4,75%	-4,58%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%
n. tematiche di educazione ambientale trattate				1,66	0,02		-100,00%	-100,00%
N. discariche abusive eliminate	8,00	10,00	12,00	10,00	10,00		-100,00%	-100,00%
n.ro interventi effettuati	950,00	1.048,00	912,00	970,00	900,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	convenzione per canile cap. 3101	€ 80.000,00	consorzio comuni		
Patriarca	Dir	4,00%	4,00%	sterilizzazioni cap. 2778	€ 12.000,00	veterinari vari		
Razzano	d	30,00%	30,00%	conv. per gattile	€ 2.475,00	ass. baffi e code		
0,5 Franciscono	D	5,00%	2,50%					
Ranghino	D	1,00%	1,00%					
Surace	C	40,00%	40,00%					
Pallavicini	C	50,00%	50,00%					
Nadalin	C	49,00%	49,00%					
Banfo	C	11,00%	11,00%					
Dicarlo	B	15,00%	15,00%					
Vaccino 9 mesi	B	15,00%	11,25%					
dip. 1,86	1,80	220,50%	214,25%					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Controlli (n. ore controlli/ n. ore servizio)				#DIV/0!	11,43%	12,00%	0,57%	OK
Efficacia dei controlli (n. controlli effettuati/n. segnalazioni)				0,00%	80,00%	60,00%	-20,00%	OK
media di partecipazione (partecipanti/iniziativa)				27,00	50,00	25,00	-25,00	NOOK
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/n. segnalazioni)				298,51%	357,14%	314,29%	-42,86%	OK
Tasso di illecito riscontrato (illeciti ambientali accertati/n. controlli)				3,50%	12,86%	10,00%	-2,86%	OK
Efficacia dei controlli (n.interventi effettuati/n. segnalazioni)				7,50%	9,38%	9,12%	-0,26%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento su segnalazioni				3,67	3,00	3,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)				15,00	5,00	5,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su segnalazioni				2,00	2	2	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 6,61	€ 7,26	€ 6,92	-€ 0,34	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	N.S.
Analisi del risultato								
DATO SIGNIFICATIVO: % controlli								
N.D.V.: E' attesa per il 2012 la customer satisfaction								

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Azienda							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 32								
Gestire le farmacie comunali								
Finalità del Processo								
Erogare un servizio di assistenza socio-sanitaria per la cura e la tutela della salute dei cittadini								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N° ricette	160.907,00	161.436,00	159.413,00	160.585,33	159413	165720	3,20%	3,96%
N. scontrini	239851	215417	208658	221309	208658	207247	-6,35%	-0,68%
N° consegne differite	30.804,80	32.181,40	31.882,60	31.622,93	31882	33144	4,81%	3,96%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio consegna medicinali mancanti (gg)	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 2.455,87	€ 2.451,88	€ 2.348,31	€ 2.418,69	€ 2.899,81	€ 2.547,01	5,31%	-12,17%
Ricavi complessivi	€ 6.624.419,51	€ 6.272.993,77	€ 5.820.147,00	€ 6.239.186,76	€ 5.820.147,00	€ 5.764.231,63	-7,61%	-0,96%
Ricavi da SSN	€ 4.073.280	€ 3.641.017	€ 3.214.989	€ 3.643.095	€ 3.214.989,00	€ 3.176.503,53	-12,81%	-1,20%
Utile o perdita di esercizio	€ 755.606,63	€ 765.514,79	€ 768.702,47	€ 763.274,63	€ 768.702,47	€ 639.912,67	-16,16%	-16,75%
Ricavi vendita banco	€ 2.533.637,00	€ 2.609.856,00	€ 2.604.039,94	€ 2.582.510,98	€ 2.574.351,00	€ 2.587.728,10	0,20%	0,52%
Indici di Qualità								
% gradimento della qualità (indagine)							#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Ardizzone	Dir	2,00% 2,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Andamento delle vendite (n. scontrini + ricette/ n. scontrini + ricette anno precedente)				3,76%	-3,62%	-2,34%	1,28%	OK
Copertura delle richieste (n° consegne differite sulle ricette/n° ricette)				19,69%	20,00%	20,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio consegna medicinali mancanti (in gg)				0,16	0,16	0,16	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Margine sul totale (ricavi complessivi / costo del Processo)				€ 2.579,58	€ 2.007,08	€ 2.263,14	€ 256,06	OK
Provento medio da SSN (ricavo da SSN/n. ricette)				€ 22,69	€ 20,17	€ 19,17	-€ 1,00	NOOK
Utile o perdita di esercizio				€ 763.274,63	€ 768.702,47	€ 639.912,67	-€ 128.789,80	NOOK
Andamento delle vendite (ricavi complessivi/ ricavi complessivi a. p.)				€ 0,07	-€ 0,07	-€ 0,01	€ 0,06	OK
% extra farmaci (ricavi vendita banco/ricavi complessivi)				€ 0,41	€ 0,44	€ 0,45	€ 0,01	OK
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)				€ 0,05	€ 0,06	€ 0,05	-€ 0,01	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Politiche Sociali						
Servizio		Servizio Sostegno e Promozione Sociale						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Politiche Abitative						
Processo 33								
Gestire le problematiche abitative								
Finalità del Processo								
Assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune								
Stakeholder								
Cittadini con difficoltà abitative								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
h apertura settimanale	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
N° domande presentate per contributo locazione	905	802	817	841,33	750	0	-100,00%	-100,00%
N. contributi erogati per locazione/domande ammesse	658	525	498	560,33	500	0	-100,00%	-100,00%
N. situazioni in carico con problematiche di tipo economico	124	130	118	124,00	120	128	3,23%	6,67%
N. contributi erogati/prestazioni con risorse proprie dell'Ente	75	83	78	78,67	80	92	16,95%	15,00%
N° richieste informazioni evase	950	983	950	961,00	900	180	-81,27%	-80,00%
N° richieste informazioni ricevute	980	990	950	973,33	950	180	-81,51%	-81,05%
N° richieste abbattimento barriere pervenute	12	11	11	11,33	8	9	-20,59%	12,50%
N° richieste abbattimento evase	12	11	11	11,33	8	9	-20,59%	12,50%
N° utilizzatori dei servizi	950	983	950	961	900	0,00	-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risposta	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 340.730,27	€ 419.137,09	€ 513.489,67	€ 424.452,34	€ 564.361,72	€ 464.056,72	9,33%	-17,77%
Importo finanziato da altri enti	€ 299.966,62	€ 359.826,89	€ 314.771,58	€ 324.855,03	€ 350.000,00	€ 313.565,13	-3,48%	-10,41%
Costo del processo al netto dei finanziamenti	€ 40.763,65	€ 59.310,20	€ 198.718,09	€ 99.597,31	€ 214.361,72	€ 80.000,02	-19,68%	-62,68%
Importo risorse stanziare			€ 414.771,58	€ 414.771,58	€ 410.000,00	€ 373.565,13	-9,93%	-8,89%
Importo risorse liquidate			€ 414.771,58	€ 414.771,58	€ 410.000,00	€ 373.565,13	-9,93%	-8,89%
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Berruto	Dir	5,00% 5,00%						
0,80555 Zarino	D	15,00% 12,08%						
Zanello	C	50,00% 50,00%						
Friolotto	B	20,00% 20,00%						
0,66 Ballatore	B	10,00% 6,60%						
0,83 Benenchio	B	10,00% 8,30%						
dip	1,05 0,97	110,00% 101,98%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				83,33%	83,33%	83,33%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (n. contributi erogati/domande presentate per locazione)				66,60%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	N.S.
Capacità sostegno sociale (contributi e prestazioni erogate/situazione in carico)				63,44%	66,67%	71,88%	5,21%	OK
% evasione pratiche per abbattimento barriere architettoniche (richieste abbattimento evase/richieste abbattimento barriere pervenute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo del processo/n. utilizzatori del servizio)				€ 441,68	€ 627,07	#DIV/0!	#DIV/0!	N.S.
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 9,03	€ 12,01	€ 9,86	-€ 2,15	OK
Ottimizzazione delle risorse (importo risorse liquidate/importo risorse stanziare)				100,00%	100,00%	100,00%	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Il contributo locazione nell'anno 2011 è stato erogato con riferimento al bando emesso nel 2010 e alle domande presentate nel 2010. Nell'anno 2011 la Regione non ha emesso alcun bando e pertanto non c'è stata raccolta di domande.								
Scheda 33 i dati mancanti sono dovuti al mancato finanziamento da parte della Regione del contributo locazione, come già indicato in calce alla scheda.								
N.D.V.: NS (non significativo) in considerazione dell'assenza della contribuzione regionale. Si raccolgono le osservazioni della direzione.								

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		TUTTE LE AREE COINVOLTE IN CONFERENZE STAMPA							
Servizio Servizio									
Ufficio/Centro di Costo Ufficio									
Processo 34									
Gestire le relazioni esterne e la partecipazione									
Finalità del Processo									
Garantire il soddisfacimento delle esigenze di informazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza mediante l'utilizzo della strumentazione prevista dalla legislazione vigente									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
N° iniziative diffuse	23	23	16	21	16	30	45,16%	87,50%	
N° iniziative attivate	25	25	16	22	16	27	22,73%	68,75%	
N° partecipanti incontri	2050	4050	2725	2942	2725	2180	-25,89%	-20,00%	
N° incontri	228	440	340	336	336	44	-86,90%	-86,90%	
N° comunicati stampa	140	158	56	118	101	43	-63,56%	-57,43%	
N. conferenze stampa	63	68	14	48	55	56	15,86%	1,82%	
N. partecipazioni ad incontri con terzi istituz. (sue)	35	40	1	25	1	40	57,89%	3900,00%	
N. soggetti terzi con rapporti istituzionali	22	23	22	22	20	30	34,33%	50,00%	
Indici di Tempo									
n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 60.768,72	€ 72.245,97	€ 65.095,10	€ 66.036,60	€ 69.024,96	€ 66.902,85	1,31%	-3,07%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento	95,00%	95,00%	98,00%	96,00%	96,00%		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	Prestazione profess. Coordinatore	€ 2.618,24	Caterina Bobba			
Berruto	Dir	5,00%	5,00%	Prestazione profess. Coordinatore	€ 2.111,04	Elena Aguggia			
Patriarca	Dir	5,00%	5,00%						
Vercellone	Dir	1,00%	1,00%						
Garis-Lusso	D	2,00%	2,00%						
Monfredini-	D	10,00%	10,00%						
Brugnetta-Cavallero-Lucia	D	3,00%	3,00%						
Odone	D	20,00%	20,00%						
Lamanna A.	C	25,00%	25,00%						
Nadalin	C	6,00%	6,00%						
Roncarolo A.-Sola-Heinz	B	3,00%	3,00%						
0,833 Benenchio	B	5,00%	4,17%						
DIP.	0,74	0,73	85,50%	84,67%	€ 4.729,28				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di diffusione delle iniziative (iniziative diffuse/ iniziative attivate)					93,94%	100,00%	111,11%	11,11%	OK
media partecipanti agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)					8,75	8,11	49,55	41,44	OK
N. comunicati stampa					118,00	101,00	43,00	-58,00	N.S.
Comunicazione attività alla cittadinanza (n. conferenze stampa nell'anno)					48,33	55,00	56,00	1,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa)					7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 1,40	€ 1,47	€ 1,42	-€ 0,05	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					96,00%	96,00%	0,00%	-96,00%	N.S.
Analisi del risultato									
<p>Complessivamente tutte le iniziative vengono pubblicizzate alla cittadinanza molto sovente tramite una conferenza stampa e sempre con almeno un comunicato stampa, in circa la metà delle iniziative è presente più di un accesso ai mezzi di comunicazione. Tutte le iniziative sono pubblicizzate anche mediante: il sito istituzionale, mail list, locandine e pieghevoli, inviti diretti via posta, radio locale. I costi indicati si riferiscono all'elaborazione e stampa del materiale per la comunicazione ed al tempo per la distribuzione. I partecipanti alle iniziative comprendono anche iniziative svoltesi presso gli Istituti Scolastici, associazioni del territorio, ed eventi all'aperto.</p> <p>N.D.V.: NS (non significativi) in quanto indicatori di contesto. Per la % di gradimento NS in quanto è attesa per l'anno 2012 la customer satisfaction.</p>									

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		TUTTE LE STRUTTURE COINVOLTE Servizio Ufficio						
Processo 35 Gestire le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo Garantire il pieno recupero delle sanzioni amministrative								
Stakeholder 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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
N. sanzioni a ruolo				0	5200	2859	#DIV/0!	-45,02%
N. sanzioni emesse				0	19300	17592	#DIV/0!	-8,85%
N. verbali incassati	13743	11572	13845	13053	14100	12291	-5,84%	-12,83%
N. verbali emessi	19524	1661	19201	13462	19300	17952	33,35%	-6,98%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	50	50	50	50,00	50	50	0,00%	0,00%
tempo medio incasso sanzioni per competenza (gg)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
€ incassati totali	€ 665.398,00	€ 628.177,36	€ 721.531,95	€ 671.702,44	€ 1.820.000,00	€ 1.683.435,41	150,62%	-7,50%
€ accertati totali	€ 959.449,50	€ 950.873,50	€ 1.233.223,48	€ 1.047.848,83	€ 1.520.000,00	€ 1.163.944,75	11,08%	-23,42%
€ incassati a seguito sollecito	€ 21.342,00	€ 19.724,00	€ 21.318,00	€ 20.794,67	€ 26.000,00	€ 23.098,71	11,08%	-11,16%
€ incassati a ruolo	€ 501.849,25	€ 532.412,36	€ 511.691,53	€ 515.317,71	€ 219.000,00	€ 85.861,22	-83,34%	-60,79%
€ accertati a ruolo	€ 644.055,80	€ 608.452,56	€ 700.213,95	€ 650.907,44	€ 300.000,00	€ 567.172,73	-12,86%	89,06%
Costo del processo	€ 236.740,44	€ 282.794,81	€ 260.702,31	€ 260.079,19	€ 199.042,93	€ 198.364,70	-23,73%	-0,34%
Indici di Qualità								
N. ricorsi vinti per l'ente	27	42	9	26,00	115	113	334,62%	-1,74%
N. ricorsi presentati	148	185	106	146,33	140	132	-9,79%	-5,71%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%					
Spalla	Dir	10,00%	10,00%					
Boglietti	D	10,00%	10,00%					
Puglisi	C	10,00%	10,00%					
Ferraris	C	10,00%	10,00%					
Melotti	B	50,00%	50,00%					
dip.	0,80	0,80						
			90,50%	90,50%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)				#DIV/0!	26,94%	16,25%	-10,69%	OK
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)				96,96%	73,06%	68,47%	-4,59%	N.S.
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)				50,00	50,00	50,00	0,00	OK
Tempo medio incasso sanzioni per competenza (gg)				60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% incasso sanzioni amministrative (€ incassati totali/€ accertati totali)				€ 0,64	€ 1,20	€ 1,45	€ 0,25	OK
% incasso a seguito di sollecito (€ incassati a seguito sollecito/ € totale accertato)				€ 0,02	€ 0,02	€ 0,02	€ 0,00	OK
% incasso a ruolo (€ incassati a ruolo/€ accertati a ruolo)				79,17%	73,00%	15,14%	-€ 0,58	N.S.
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 5,53	€ 4,23	€ 4,21	-€ 0,02	OK
Indicatori di Qualità								
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)				17,77%	82,14%	85,61%	3,46%	OK
Analisi del risultato								
<p>Il numero delle sanzioni a ruolo è inerente, con riferimento all'attività del Settore Polizia Municipale, soltanto ai verbali di violazioni al Codice della Strada poiché per le restanti sanzioni di competenza comunale provvedono altri Settori a mezzo di procedimenti ingiuntivi. Nel numero indicato si sono altresì indicate le ingiunzioni fiscali emesse ai sensi del R.D. n. 639/1910.</p> <p>Il dato comprende sia i ricorsi giurisdizionali (G.d.P.) che amministrativi (Prefettura). I ricorsi proposti all'A.G. sono stati complessivamente 44, quelli all'Autorità Amministrativa, 88. Il dato inerente al grado di recupero trova spiegazione nella generale contigenza economica. Analoga giustificazione vale per il dato riportato al valore della % incasso a ruolo.</p> <p>N.D.V.: NS (non significativo) La contrazione dei verbali incassati dell'incasso sanzioni e dell'incasso sul ruolo sono anche dipesi dall'attuale situazione di crisi.</p>								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SVILUPPO URBANO ED ECONOMICO							
Servizio	Servizio Pianificazione							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio EDILIZIA PRIVATA							
Processo 36								
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
h apertura settimanale	24	24	24	24,00	24	24	0,00%	0,00%
N. istanza presentate totali	1314	1210	1274	1266,00	1280	1332	5,21%	4,06%
N. istanza istruite totali	1314	1210	1274	1266,00	1280	1332	5,21%	4,06%
N. istanza ammissibile	1301	1198	1274	1257,67	1275	1331	5,83%	4,39%
n. richieste integrazioni	283	213	214	237	205	135	-42,96%	-34,15%
N. permessi costruire e super Dia presentate	256	180	209	215	220	196	-8,84%	-10,91%
N. permessi costruire e super Dia istruite	256	180	209	215	220	196	-8,84%	-10,91%
N° DIA e scia presentate	532	485	441	486	450	360	-25,93%	-20,00%
N° DIA e scia istruite	532	485	441	486	450	360	-25,93%	-20,00%
richieste accesso atti presentate	420	410	485	438	445	530	20,91%	19,10%
richieste accesso atti evase	420	410	485	438	445	501	14,30%	12,58%
Indici di Tempo								
Tempo di abbattimento DIA (in gg)	10,515	24,974	18,56	18,02	18	18	-0,09%	0,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	64,85	50,026	78,42	64,43	60	60	-6,88%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	1,5	1,5	1,5	1,50	1,5	1,5	0,00%	0,00%
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 433.430,99	€ 406.678,13	€ 371.709,71	€ 403.939,61	€ 455.998,24	€ 465.596,84	15,26%	2,10%
Oneri urbanizzazione	€ 662.509,00	€ 1.187.495,00	€ 1.243.419,00	€ 1.031.141,00	€ 1.095.000,00	€ 1.102.535,84	6,92%	0,69%
N° titoli abilitativi rilasciati	788	665	642	698	670	556	-20,38%	-17,01%
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	75,00%		#DIV/0!	-100,00%
Indici Specifico "Mude Piemonte"								
Adesione al Progetto Regionale Mude piemonte				0	1	1	#DIV/0!	0,00%
n. incontri organizzati				0	2	4	#DIV/0!	100,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%					
Patriarca	Dir	10,00%	10,00%					
Lusso	D	50,00%	50,00%					
Biglia	D	5,00%	5,00%					
Ranghino	D	2,00%	2,00%					
Ardito	D	5,00%	0,83%					
Graneris-Rossin	C	190,00%	190,00%					
Deluca-Francesce	C	200,00%	200,00%					
Sarasso	C	20,00%	20,00%					
Pozzati G.-	C	5,00%	5,00%					
Franchino	C	8,00%	8,00%					
Banfo	C	5,00%	5,00%					
Lesca	B	80,00%	80,00%					
Giaquinto 5 mesi	B	80,00%	33,33%					
Rizzi	B	65,00%	65,00%					
Monteleone-Iachia	B	10,00%	10,00%					
Dicarlo	B	5,00%	5,00%					
Dicarlo-Vaccino	B	5,00%	3,75%					
dip.	7,35	6,83	745,50%	693,42%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				24,00	24,00	24,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande presentate ammissibili/domande accolte)				99,34%	99,61%	99,92%	0,32%	OK
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)				110,08%	93,18%	68,88%	-24,30%	OK
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%	94,53%	-5,47%	NOOK
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo di abbattimento DIA (in gg)				18,02	18,00	18,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				64,43	60,00	60,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				1,50	1,50	1,50	0,00	OK
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)				€ 319,07	€ 356,25	€ 349,55	-€ 6,70	OK
Provento medio urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 1.476,57	€ 1.634,33	€ 1.982,98	€ 348,65	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 8,59	€ 9,70	€ 9,89	€ 0,19	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	75,00%	0,00%	-75,00%	N.S.
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)								
Analisi del risultato								
DATO SIGNIFICATIVO: % soddisfazione richieste								
N.D.V.: NS (non significativo) E' attesa la customer satisfaction per l'anno 2012 ed inoltre un FOCUS per l'anno 2012.								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 37									
Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese									
Finalità del Processo									
Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio									
Stakeholder									
Tecnici professionisti / Imprese									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
N° domande evase				0	8	15	#DIV/0!	87,50%	
N° domande pervenute				0	8	15	#DIV/0!	87,50%	
N. domande presentate ammissibili				0	8	13	#DIV/0!	62,50%	
N° domande gestite on-line				0	8	15	#DIV/0!	87,50%	
h apertura settimanale				0,00	20	18	#DIV/0!	-10,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio risposta (in gg)				0,00	1	1	#DIV/0!	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo				€ -	€ 44.726,07	€ 49.323,25	#DIV/0!	10,28%	
				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
0,5 Patriarca	Dir	1,00%	1,00%						
Franciscono	D	90,00%	45,00%						
DIP	0,90	0,45	0,91	0,46					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)					#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)					#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					0,00	20,00	18,00	-2,00	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio risposta					0,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 0,00	€ 0,95	€ 1,05	€ 0,10	NOOK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 38								
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa								
Finalità del Processo								
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative								
Stakeholder								
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
N. ore per attività integrative	404	483	479	455,33	508	508	11,57%	0,00%
N.ore complessive lezione	404	483	479	455,33	508	508	11,57%	0,00%
N° ore sostegno	14713	15753	17983	16149,67	20273,7	20262,5	25,47%	-0,06%
N°progetti accolti	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%
N° progetti presentati	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%
N° alunni hp	100	81	90	90	106	106	17,34%	0,00%
N° alunni	1697	1674	1727	1699	1909	1909	12,34%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 435.487,18	€ 648.287,90	€ 678.166,49	€ 587.313,86	€ 276.278,30	€ 256.923,35	-56,25%	-7,01%
Importo finanziamento erogato				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%	70,00%	95,00%	#DIV/0!	35,71%
N. classi partecipanti	57	54	56	56	72	94	68,86%	30,56%
N. totale classi	57	54	56	56	72	94	68,86%	30,56%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Vercellone	Dir	4,00%	4,00%	progetto nuoto in cartella				
Brugnetta	p.o	3,00%	3,00%	progetto ANFASS				
Cavallero	D	9,00%	9,00%					
Bertola	D	5,00%	5,00%					
Fioravanti-Heinz	C	80,00%	80,00%					
Moggio-Genti	B	80,00%	80,00%					
Pitrotto	B	10,00%	10,00%		€ 157.121,17	€ 135.978,40		
dip	1,84	1,84	191,00%	191,00%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di attività integrative (n. ore per attività integrative/ ore complessive lezione)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				178,78	191,26	191,16	-0,11	N.S.
% soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio attivazione progetti				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)				€ 12,49	€ 5,88	€ 5,46	-€ 0,42	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	95,00%	25,00%	OK
% di adesione a progetti del comune (n. classi partecipanti/ n. totale classi)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp) valore % oltre il 100 formula da rivedere Processo 38 sono contenuti i dati relativi all'attività di supporto Handicap e progetto (nuoto in cartella) riduzione costo del processo è dovuta alla corrispondenza piena delle finalità del processo alle attività loro inerenti. N.D.V.: NS (Non significativo) in quanto dato di contesto.								

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 39								
Istituzione Scuola Musicale F.A. Vallotti								
Finalità del Processo								
Gestione corsi musicali e coreutici								
Stakeholder								
Operatori turistici								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
N. corsi attivati	29	29	33	30	39	39	28,57%	0,00%
n allievi iscritti	348	355	400	368	370	392	6,62%	5,95%
n.domande pervenute	348	355	400	368	370	392	6,62%	5,95%
ore complessive attività integrative	3224	3286	3332	3281	3866	3866	17,84%	0,00%
n. attività integrative attivate	13	13	15	14	17	17	24,39%	0,00%
N. allievi promossi	36	29	25	30	53	53	76,67%	0,00%
N. allievi partecipanti ai test finali	36	29	25	30	53	53	76,67%	0,00%
N. richieste di partecipazioni e/o collaborazioni agli eventi artistici	26	26	41	31	39	39	25,81%	0,00%
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo cap. 2390/0- 2390/4-2390/5-2390/6-2453/0-2457/0 - 2455/0- 2390/7 cap.1 ist. Vallotti	€ 408.427,03	€ 477.322,39	€ 710.734,64	€ 532.161,35	€ 640.789,56	€ 611.731,68	14,95%	-4,53%
€ risorse comunali	€ 399.942,58	€ 469.786,14	€ 596.872,40	€ 488.867,04	€ 476.000,00	€ 447.199,23	-8,52%	-6,05%
€ complessivamente erogati	€ 399.942,58	€ 469.786,14	€ 596.872,40	€ 488.867,04	€ 476.000,00	€ 447.199,23	-8,52%	-6,05%
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)	0	0	0	0,00%	70,00%	75,00%	#DIV/0!	7,14%
N. partecipanti ai concorsi	48	32	64	48,00	50	56	16,67%	12,00%
N. premi conseguiti	48	32	64	48,00	50	56	16,67%	12,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Vercellone	Dir	8,00%	8,00%					
Perone	p.o	100%	100%					
Brugnetta	p.o	2,00%	2,00%					
Roncarolo A.	C	75,00%	75,00%					
Borsellino	B	42,00%	42,00%					
Pitrotto	B	15,00%	15,00%					
dip.	1,32	1,32	1,32					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Grado di offerta corsi (N. utenti/popolazione)				0,78%	0,79%	0,83%	0,05%	OK
Potenzialità offerta (n allievi iscritti / n.domande pervenute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Durata media attività integrativa (ore complessive attività integrative/n. attività integrative attivate)				240,05	227,41	227,41	0,00	OK
Livello formazione acquisita (N. allievi promossi/ N. allievi partecipanti ai test finali)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n.allievi iscritti)				€ 1.447,40	€ 1.731,86	€ 1.560,54	-€ 171,32	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 11,32	€ 13,63	€ 13,00	-€ 0,64	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei prodotti turistici offerti (indagine)				0,00%	70,00%	75,00%	5,00%	OK
Qualità della formazione musicale- N. premiati (N. partecipanti ai concorsi/N. premi conseguiti)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 39								
Gestire servizi e manifestazioni turistiche								
Finalità del Processo								
Promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.								
Stakeholder								
Operatori turistici								
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064		
N. iniziative finanziate				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative turistiche				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Popolazione turistica				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° partecipanti iniziative turistiche				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento dei prodotti turistici offerti (indagine presso operatori turistici)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento dell'assistenza turistica offerta (indagine presso turisti)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Contribuzione all'offerta turistica (n. iniziative finanziate/ n. iniziative turistiche)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità attrattiva (popolazione turistica/popolazione)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Media partecipazione alle iniziative (partecipanti / N. iniziative turistiche)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. turisti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ -	€ -	€ -	€ -	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei prodotti turistici offerti (indagine presso operatori turistici)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% gradimento dell'assistenza turistica offerta (indagine presso turisti)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								

SCHEDA PROCESSO NON OGGETTO DI RILEVAZIONE

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		POLITICHE SOCIALI Sostegno e Promozione Sociale Area Anziani						
Processo 40								
Gestire strutture diurne e residenziali per anziani								
Finalità del Processo								
Assicurare il funzionamento (o il controllo) delle strutture diurne e residenziali per anziani								
Stakeholder								
Anziani ospitati / Famiglie								
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	62.622	62.601	62.985	62736,00	47.000	47.064		
N. strutture residenziali soggette a vigilanza	10	10	11	10	10	13	25,81%	30,00%
N. visite ispettive commissione di vigilanza	12	13	12	12	12	16	29,73%	33,33%
N. iniziative ricreative realizzate c/o Centro Diurno Anziani	15	18	17	17	15	18	8,00%	20,00%
N. iniziative ricreative programmate c/o Centro Diurno Anziani	15	15	15	15	15	18	20,00%	20,00%
Presenza media Centro diurno	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%
Posti disponibili Centro Diurno	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%
N. utenti con integrazione retta	106	102	102	103	100	102	-1,29%	2,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio risposta Lista d'attesa per le strutture residenziali x autosufficienti (gg)		15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 660.142,21	€ 678.707,54	€ 700.814,65	€ 679.888,13	€ 774.628,87	€ 822.505,41	20,98%	6,18%
Importo finanziato da alltri Enti				€ 0,00	€ 120.765,00	€ 117.836,00	#DIV/0!	-2,43%
Costo del processo al netto dei finanziamenti	€ 660.142,21	€ 678.707,54	€ 700.814,65	€ 679.888,13	€ 653.863,87	€ 704.669,41	3,64%	7,77%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	88,35%	#DIV/0!	26,21%
Valutazione da parte operatori				0,00%	70,00%	83,60%	#DIV/0!	19,43%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Berruto	Dir	10,00%	10,00%					
Pitaro	P.O	20,00%	20,00%	CoCoCo A.S. Comuni Convenzionati	7.200,00	Goretta		
Fontana	D	30,00%	30,00%	CoCoCo A.S. Tutele	18.000,00	Gagliardi		
Pucella	D	20,00%	20,00%		0			
Pomati	C	20,00%	20,00%					
Dal Bon	C	40,00%	40,00%					
Ganzaroli	C	100,00%	100,00%					
0,833 Giublena	C	100,00%	83,30%					
dip. 3,10 2,93		340,00%	323,30%					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Attività del Centro Diurno (N. iniziative ricreative realizzate / N. iniziative ricreative programmati)				111,11%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Media anziani che frequentano il CD (presenza media / n. iscritti al CD)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
controllo strutture (n. visite ispettive/ n. strutture soggette a vigilanza)				1,19	1,20	1,23	0,03	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio risposta Lista d'attesa per le strutture anziani autosufficienti				15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. utenti)				€ 6.579,56	€ 7.746,29	€ 8.063,78	€ 317,49	N.S.
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 10,84	€ 16,48	€ 17,48	€ 0,99	N.S.
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	88,35%	18,35%	OK
Valutazione da parte degli operatori e/o gestori (indagine)				0,00%	70,00%	83,60%	13,60%	OK
Analisi del risultato								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 41									
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive									
Finalità del Processo									
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione									
Stakeholder									
Cittadini / Società sportive									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
Ore settimanali di utilizzo	250	250	250	250,00	250	250	0,00%	0,00%	
Ore settimanali di apertura	250	250	250	250,00	250	250	0,00%	0,00%	
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	22	22	22	22	24	24	9,09%	0,00%	
N° impianti esistenti	34	34	34	34	34	34	0,00%	0,00%	
n. controlli effettuati su impianti	8	10	30	16	34	34	112,50%	0,00%	
n. controlli programmati	24	26	30	27	34	34	27,50%	0,00%	
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 206000-381001-2481000--2483000-3427000-1309000-3400001-3425000-3454000- 3256000-3455001-346800-346900-365000-3651000-3652000-3653000-3654000-3655001-3658000-3659000-3660000-3661000-3662000	€ 763.677,96	€ 791.819,72	€ 809.736,36	€ 788.411,35	€ 865.605,52	€ 816.292,76	3,54%	-5,70%	
Proventi di competenza	€ 68.200,82	€ 71.147,91	€ 66.130,70	€ 68.493,14	€ 65.500,00	€ 70.437,49	2,84%	7,54%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (indagine)	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	80,00%	88,00%	-2,22%	10,00%	
Valutazione da parte degli operatori e/o gestori (indagine)	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	80,00%	88,00%	-2,22%	10,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo		Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	utenze impianti sportivi	€ 330.000,00	€ 344.955,69	già conteggiate nei costi ripartiti		
Vercellone	Dir	8,00%	8,00%						
Brugnetta	p.o	2,00%	2,00%						
Bertola	D	25,00%	25,00%						
Conte	C	45,00%	45,00%						
Sola	C	1,00%	1,00%						
Dallapozza-Demichelis-Massa	B	285,00%	285,00%						
Salis	B	25,00%	25,00%						
Pitrotto	B	15,00%	15,00%						
dip	3,96	3,96	406,50%	406,50%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accesso (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)					64,71%	70,59%	70,59%	0,00%	OK
% controllo impianti (n. controlli effettuati su impianti / n. controlli programmati)					60,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del processo (provento di competenza/ costo del processo)					8,69%	7,57%	8,63%	1,06%	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 16,77	€ 18,42	€ 17,34	-€ 1,07	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					90,00%	80,00%	88,00%	8,00%	OK
Valutazione da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					90,00%	80,00%	88,00%	8,00%	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero; Polizia Municipale; Istituzione Vercelli e i suoi Eventi							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 42									
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali									
Finalità del Processo									
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
N. iniziative finanziate	9	8	9	8,67	12	12	38,46%	0,00%	
N. iniziative culturali	148	122	99	123	93	89	-27,64%	-4,30%	
N. partecipanti	81426	80327	81989	81247	81000	128910	58,66%	59,15%	
N. iniziative culturali comunali	14	14	14	14	7	7	-50,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio istruttoria della pratica in gg	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo 2560/0-200/13-2464/0-2481/0-1892/0-2126/1-4796/0-751/0-2235/0-4023/0-2447/0-2368/0-751/0-4193/0-2445/0-2313/0	€ 1.847.570,34	€ 1.692.116,14	€ 1.896.829,23	€ 1.812.171,90	€ 1.493.868,41	€ 1.333.276,12	-26,43%	-10,75%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (indagine)			0,00%	0,00%	75,00%	85,00%	#DIV/0!	13,33%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	cooperativa Aravecchia x vallotti	€ 2.500,00				
Vercellone	Dir	20,00%	20,00%						
Brugnetta	p.o	39,00%	39,00%						
Picco	staff td	25,00%	25,00%						
Bertola	D	15,00%	15,00%						
Denaro	C	67,00%	67,00%						
Heinz	C	24,00%	24,00%						
Ronacarolo A.	C	19,00%	19,00%						
Sola	C	5,00%	5,00%						
Conte	C	7,00%	7,00%						
Salis	B	35,00%	35,00%						
Pitrotto	B	15,00%	15,00%						
dip.	1,87	1,87	271,50%	271,50%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Contribuzione all'offerta culturale (n. iniziative finanziate/ n. iniziative culturali)					7,05%	12,90%	13,48%	0,58%	OK
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative culturali)					661	871	1448	577	OK
Grado di sostegno comunale (N. iniziative culturali comunali / N. iniziative culturali)					11,38%	7,53%	7,87%	0,34%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio istruttoria della pratica di contributo alle associazioni o privati					10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. partecipanti)					€ 22,30	€ 18,44	€ 10,34	-€ 8,10	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 38,55	€ 31,78	€ 28,33	-€ 3,46	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	75,00%	85,00%	10,00%	OK
Analisi del risultato									

Comune di								ANNO	2011
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		POLITICHE SOCIALI							
Servizio		Servizio Sostegno e Promozione Sociale							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Politiche Abitative							
Processo 43									
Edilizia Residenziale Pubblica									
Finalità del Processo									
Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e/o case comunali									
Stakeholder									
Cittadini con difficoltà abitative									
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	47.082	46.966	46.979	47009,00	47.000	47.064			
N. alloggi resi disponibili da ATC	74,00	80,00	43,00	66	30	44,00	-32,99%	46,67%	
N. alloggi assegnati	74	80	43	66	30	44	-32,99%	46,67%	
N. richieste alloggi	353	393	360	369	400	511	38,61%	27,75%	
N. alloggi ERP	1728	1750	1750	1743	1750	1771	1,63%	1,20%	
N° sopralluoghi x verifica alloggi	79	105	64	83	80	135	63,31%	68,75%	
N° sopralluoghi x assegnazione	74	80	43	66	30	44	-32,99%	46,67%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di assegnazione(dalla disponibilità all'assegnazione)	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 30.091,90	€ 33.437,86	€ 30.437,43	€ 31.322,40	€ 43.879,82	€ 42.671,42	36,23%	-2,75%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Berruto	Dir	5,00%	5,00%						
Pitaro	p.o	5,00%	5,00%						
Zanello	C	50,00%	50,00%						
DIP	0,50	0,50							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di assegnazioni alloggi disponibili (alloggi assegnati/alloggi disponibili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
sopralluoghi effettuati (sopralluoghi effettuati per assegnazione/n alloggi disponibili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di assegnazione Tempo medio di assegnazione(dalla disponibilità all'assegnazione)					20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. alloggi assegnati)					€ 476,99	€ 1.462,66	€ 969,81	-€ 492,86	OK
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 0,67	€ 0,93	€ 0,91	-€ 0,03	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
In aggiunta all'attività ordinaria sopra quantificata sono stati raggiunti i seguenti obiettivi strategici indicati nel pdo EMISSIONE BANDO EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA									

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		LL.PP. E MANUTENZIONI; BILANCIO FINANZA E TRIBUTI; SVILUPPO URBANO E TERRITORIO						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 44								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile (municipio, biblioteca, orti, immobili); esclude viabilità, verde)								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Stakeholder								
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
Indici di Quantità								
Popolazione	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N. appalti di manutenzione straordinaria finanziati (5)	6	7	2	5,0	8	8	60,00%	0,00%
N. appalti di manutenzione straordinaria movimentati (5)(10)	6	7	2	5,0	8	8	60,00%	0,00%
€ finanziati nuove opere di competenza (1)(2)	€ 1.410.880,00	€ 4.032.960,00	€ 9.253.808,48	€ 4.899.216,16	€ 200.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
N. nuove opere Finanziati (11)	3	2	3	2,67	1	0	-100,00%	-100,00%
N. appalti di nuove opere Movimentate (11)	3	2	3	2,67	1	0	-100,00%	-100,00%
N. sopralluoghi effettuati (6)	282	290	295	289	333	333	15,22%	0,00%
N. immobili comunali	35	35	35	35	35	35	0,00%	0,00%
N. istanze di manutenzione ordinaria ricevute				0	320	320	#DIV/0!	0,00%
N. istanze di manutenzione ordinaria soddisfatte				0	300	300	#DIV/0!	0,00%
N. manutenzioni ordinarie effettuate	400	400	400	400	650	650	62,50%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate (9)	80	80	85	81,67	350	350	328,57%	0,00%
N. progettazioni interne(11)	6	7	6	6	3	3	-52,63%	0,00%
N. progettazioni programmate (7)	6	10	7	8	5	5	-34,78%	0,00%
N. progettazioni esterne (3) (7) (12)	2	5	3	3	6	5	50,00%	-16,67%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione	7	7	7	7,00		7	0,00%	#DIV/0!
Indici di Costo								
€ finanziati manutenzione ordinaria patrimonio esistente	€ 320.000,00	€ 350.000,00	€ 395.000,00	€ 355.000,00	€ 365.525,00	€ 365.525,00	2,96%	0,00%
€ impegnati manutenzione ordinaria patrimonio esistente	€ 320.000,00	€ 350.000,00	€ 395.000,00	€ 355.000,00	€ 365.525,00	€ 365.525,00	2,96%	0,00%
€ finanziati manutenzione straordinaria patrimonio esistente (8)	€ 1.180.000,00	€ 1.020.000,00	€ 450.000,00	€ 883.333,33	€ 2.311.404,00	€ 1.872.300,00	111,96%	-19,00%
€ impegnati manutenzione straordinaria patrimonio esistente (8)	€ 1.180.000,00	€ 1.020.000,00	€ 450.000,00	€ 883.333,33	€ 2.311.405,00	€ 1.872.300,00	111,96%	-19,00%
€ contributi gestiti				€ 0,00	€ 340.000,00	€ 340.000,00	#DIV/0!	0,00%
Costo totale sostenuto per la progettazione interna ed esterna commissionata ed eseguita dal Settore Sviluppo Urbano	€ 72.197,64	€ 147.464,00	€ 60.000,00	€ 93.220,55	€ 116.065,61	€ 32.442,09	-65,20%	-72,05%
Costo totale sostenuto per la progettazione interna ed esterna commissionata ed eseguita dal Settore LLPP (13)	€ 3.441,00	€ 113.266,00	€ 2.585,00	€ 39.764,00	€ 124.505,00	€ 61.376,00	54,35%	-50,70%
valore da tariffa per EAPP progettazione commissionata ed eseguita dal Settore LLPP (13)	€ 121.300,00	€ 193.577,00	€ 89.500,00	€ 134.792,33	€ 213.973,00	€ 160.311,00	18,93%	-25,08%
Costo del processo	€ 759.146,91	€ 804.897,85	€ 790.084,40	€ 784.709,72	€ 755.533,61	€ 750.281,54	-4,39%	-0,70%
Indici di Qualità								
n. Segnalazioni guasti	350	350	350	350	320,00	320,00	-8,57%	0,00%
% gradimento				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%					
Anglesio	Dir	20,00%	20,00%					
Patriarca	Dir	3,00%	3,00%					
Catalano	p.o	50,00%	50,00%					
Tanese	p.o	3,00%	3,00%					
Martinotti-Zaghi-Luparia	D	150,00%	150,00%					
Biglia	D	5,00%	5,00%					
Ranghino	D	5,00%	5,00%					
Saccagno	C	50,00%	50,00%					
Greppi	C	23,00%	23,00%					
Franchino	C	5,00%	5,00%					
Banfo	C	3,00%	3,00%					
Dipierro m.-Difonzo	B	46,00%	46,00%					
Antona-Bacchin-Callari-Tressoldi	B	120,00%	120,00%					
Corona-Donsante-Perissinotto	B	90,00%	90,00%					
Vaccino	B	3,00%	2,25%					
Dicarlo	B	3,00%	3,00%					
dip.	5,03	5,02	579,50%	578,75%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (appalti di manutenzioni straordinaria movimentata/appalti di manutenzioni straordinaria finanziati) (10)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
%movimentazione nuove opere (appalti di nuove opere movimentati/nueve opere finanziate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				20,42%	53,85%	53,85%	0,00%	OK
Efficacia controlli preventivi per la sicurezza (n. sopralluoghi effettuati/n. immobili comunali)				8,26	9,51	9,51	0,00	OK
Tasso di risposta (n. istanze/ n. istanze ricevute)				#DIV/0!	93,75%	93,75%	0,00%	OK
% progettazioni interne (progettazioni interne/ progettazioni) (11)				82,61%	60,00%	60,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su segnalazione				7,00	0,00	7,00	7,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa impegnata per manutenzioni ordinarie/spesa finanziata manutenzioni ordinarie)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa impegnata per manutenzioni straordinarie/spesa finanziata manutenzioni straordinarie)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Costi risparmiati con progettazione interna (costo a tariffa-costo totale sostenuto per progettazione) (13)				€ 95.028,33	€ 89.468,00	€ 98.935,00	€ 9.467,00	OK
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 16,69	€ 16,08	€ 15,94	-€ 0,13	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dell'attività di rapporto con l'utenza posta in essere dal settore llpp (indagine)				0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	N.S.
Qualità degli interventi (n. Segnalazioni guasti/ n. immobili)				10,00	9,14	9,14	0,00	OK
Analisi del risultato								
INDICATORE CON VALENZA DI QUALITÀ: Costi risparmiati con progettazione interna								
(1) tutto ciò che esula da manutenzione ordinaria e straordinaria (2) di cui del SUE (Settore Sviluppo Urbano): € 705.880, nel 2008, € 2.802.860 nel 2009, 1.518.491 nel 2010, (3) di cui del SUE: 1 nel 2008, 2 nel 2009, 3 nel 2010 (4) Il costo del processo ricomprende i costi per collaboratori in Titolo 1 (5) di cui 3 SUE (6) di cui 38 SUE (7) di cui 3 SUE (8) di cui € 164,104,00 SUE (9) sono modificati rispetto agli anni precedenti i criteri di ricognizione delle manutenzioni programmate (10) Progetto Isabella de Cardona - sono in corso contatti con la Soprintendenza per la ridefinizione delle ipotesi progettuali originarie (11) il dato atteso pari ad 1 è stato erroneamente indicato in questa scheda in quanto in realtà riferito alla tensostruttura già inserita nella scheda 45 (impianti sportivi) (12) Una delle progettazioni previste con ricorso a professionisti esterni è stata eseguita internamente (13) Dato atteso non attendibile per i motivi indicati nella nota 11 per l'anno 2012 la customer satisfaction.								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		LL.PP E MANUTENZIONI; SVILUPPO URBANO Servizio Manutenzione Ufficio Manutenzione Edifici						
Processo 45								
Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica								
Finalità del Processo								
Assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili e/o attivare nuovi interventi previsti								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N. appalti di manutenzione straordinaria finanziati (12)	2	8	2	4	2	2	-50,00%	0,00%
N. appalti di manutenzione straordinaria movimentati (12)	2	8	2	4	2	2	-50,00%	0,00%
€ finanziati nuove opere di competenza (1) (2) (6) (11)	€ 225.000,00	€ 1.554.000,00	€ 605.000,00	€ 794.666,67	€ 10.745.763,00	€ 8.468.763,00	965,70%	-21,19%
N. appalti di nuove opere finanziate (3) (7)	1	5	5	3,67	3	3	-18,18%	0,00%
N. appalti di nuove opere movimentate (4) (7)	1	5	4	3,33	3	3	-10,00%	0,00%
N. sopralluoghi effettuati (8)	630	630	650	636,67	715	715	12,30%	0,00%
N. immobili-scuole e impianti sportivi	45	45	45	45,00	45	45	0,00%	0,00%
N. istanze di manutenzione ordinaria ricevute				0,00	840	800	#DIV/0!	-4,76%
N. istanze di manutenzione ordinaria soddisfatte				0,00	810	775	#DIV/0!	-4,32%
N. manutenzioni ordinarie effettuate	900	900	900	900,00	1.050	1.050	16,67%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	150	150	160	153,33	250	280	82,61%	12,00%
N. progettazioni interne	3	6	4	4,33	3	3	-30,77%	0,00%
N. progettazioni programmate (13)				0,00	3	3	#DIV/0!	0,00%
N. progettazioni esterne (10) (13)	0	5	3	2,67	2	1	-62,50%	-50,00%
N. progettazioni totali (13)	3	11	7	7	5	4	-42,86%	-20,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento di m.o. su segnalazione gg	7	7	7	7	7	7	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
€ finanziati manutenzione ordinaria patrimonio esistente	€ 324.965,00	€ 335.551,00	€ 396.700,00	€ 352.405,33	€ 372.525,00	€ 367.775,00	4,36%	-1,28%
€ impegnati manutenzione ordinaria patrimonio esistente	€ 324.965,00	€ 335.551,00	€ 396.700,00	€ 352.405,33	€ 372.525,00	€ 367.775,00	4,36%	-1,28%
€ finanziati manutenzione straordinaria patrimonio esistente	€ 425.000,00	€ 2.106.000,00	€ 450.000,00	€ 993.666,67	€ 2.549.300,00	€ 2.522.300,00	153,84%	-1,06%
€ impegnati manutenzione straordinaria patrimonio esistente	€ 425.000,00	€ 2.106.000,00	€ 450.000,00	€ 993.666,67	€ 2.549.300,00	€ 2.522.300,00	153,84%	-1,06%
Costo totale sostenuto per progettazione ed esterna commissionata ed eseguita dal Settore Ilpp	€ 1.065,00	€ 74.248,00	€ 28.132,00	€ 34.481,67	€ 84.505,00	€ 29.789,00	-13,61%	-64,75%
Valore da tariffa per EPPP progettazione commissionata ed eseguita dal	€ 56.250,00	€ 172.476,00	€ 132.000,00	€ 120.242,00	€ 173.973,00	€ 156.393,00	30,07%	-10,11%
Costo del processo	€ 687.277,98	€ 947.281,38	€ 853.966,92	€ 896.175,43	€ 933.368,42	€ 934.473,08	4,27%	0,12%
Indici di Qualità								
N°. Segnalazioni guasti	850	850	835	845	840	800	-5,33%	-4,76%
N° fascicoli tecnici opere aggiornati(anagrafe scolastica)	0	0	4	4	15	15	275,00%	0,00%
% gradimento				0	70,00%	#DIV/0!		-100,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Lomagno	Seg	0,50% 0,50%						
Anglesio	Dir	20,00% 20,00%						
Patriarca	Dir	5,00% 5,00%						
Catalano	p.o	50,00% 50,00%						
Tanese	p.o	3,00% 3,00%						
Martinotti-Zaghi-Luparia	D	150,00% 150,00%						
Biglia	D	8,00% 8,00%						
Ranghino	D	5,00% 5,00%						
Saccagno	C	50,00% 50,00%						
Greppli	C	22,00% 22,00%						
Franchino	C	6,00% 6,00%						
Banfo	C	2,00% 2,00%						
Dipierrò m.-Difonzo	B	44,00% 44,00%						
Antonina-Bacchin-Callari-Tressoldi	B	280,00% 280,00%						
Corona-Donsante-Perissinotto	B	210,00% 210,00%						
dip.	7,77	7,77	855,50%	855,50%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (appalti di manutenzione straordinaria movimentati/appalti di manutenzione straordinaria finanziati)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				90,91%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie programmate/manutenzioni ordinarie effettuate)				17,04%	23,81%	26,67%	2,86%	OK
Tasso di risposta (n istanze soddisfatte/ n istante ricevute)				#DIV/0!	96,43%	96,88%	0,45%	OK
% progettazioni interne (progettazioni interne/ progettazioni)				#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg)				7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa impegnata per manutenzioni ordinarie/spesa finanziata per manutenzioni ordinarie)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa impegnata per manutenzioni straordinarie/spesa finanziata manutenzioni straordinarie)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Costo risparmiati con progettazione interna (costo a tariffa - costo totale sostenuto per progettazione)				€ 85.760,33	€ 89.468,00	€ 126.604,00	€ 37.136,00	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 19,06	€ 19,86	€ 19,86	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità								
Qualità degli interventi (n. Segnalazioni guasti/ n. immobili)				18,78	18,67	17,78	-0,89	OK
% gradimento dell'attività di rapporto con l'utenza posta in essere dal settore LLPP (indagine)				0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	N.S.
Analisi del risultato								
INDICATORE CON VALENZA DI QUALITA': Costi risparmiati con progettazione interna								
(1) tutto ciò che esula da manutenzione ordinaria e straordinaria - (2) di cui del Settore Sviluppo Urbano: € 0 nel 2008, € 299,000 nel 2009, € 0,00 nel 2010 (3) di cui del Settore Sviluppo Urbano: 2 nel 2010 (4) Il costo del processo ricomprende i costi per collaboratori in Titolo 1 (5) di cui del Settore Sviluppo Urbano: 0 nel 2008, 1 nel 2009, 0 nel 2010 (6) di cui € 8.198.763 SUE (7) di cui 2 SUE (8) di cui 65 SUE (9) di cui 1 SUE (10) Una delle progettazioni previste con ricorso a professionisti esterni è stata eseguita internamente (11) nella compilazione della colonna "valore atteso" era stato erroneamente indicato un dato non pertinente alle "nuove opere". Il dato corretto del valore atteso doveva essere "€ 8.398.763" (12) di cui 2 SUE (13) di cui 1 SUE (Sviluppo Urbano ed Economico) N.D.V.: NS (non significativo) E' attesa per l'anno 2012 la customer satisfaction.								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		LL.PP. E MANUTENZIONI						
Servizio		Servizio Progettazione e Direzione Lavori						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Manutenzione Rete Viaria						
Processo 46								
Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N. appalti di manutenzioni straordinarie finanziati	8	13	6	9,00	5	5	-44,44%	0,00%
N. appalti di manutenzioni straordinarie movimentati	8	13	6	9,00	5	5	-44,44%	0,00%
€ finanziati nuove opere di competenza (1) (5)	€ 1.630.000,00	€ 858.000,00	€ 286.000,00	€ 924.666,67	€ 250.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
N. nuove opere finanziate (5)	3	4	1	2,67	1	0	-100,00%	-100,00%
N. appalti di nuove opere movimentati (5)	3	4	1	2,67	1	0	-100,00%	-100,00%
Km strade del patrimonio								
Km strade illuminate	112,00	112,00	112,00	112,00	112	112	0,00%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie effettuate	850	850	850	850,00	900	885	4,12%	-1,67%
di cui N. manutenzioni ordinarie pavimentazioni lapidee (2)	70	70	70	70,00	70	163	132,86%	132,86%
di cui N. rimessa in quota chiusini e griglie (2)	80	80	80	80,00	120	115	43,75%	-4,17%
di cui manutenzioni e sparghi di caditoie (2)	60	80	90	76,67	100	100	30,43%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate (3)	170	170	180	173,33	435	420	142,31%	-3,45%
N. istanze di manutenzione ordinaria ricevute	680	680	680	680,00	510	510	-25,00%	0,00%
N. istanze di manutenzione ordinaria soddisfatte (3) (6)	600	600	610	603,33	465	465	-22,50%	0,00%
N. interventi parzialmente finanziati con residui				0,00	3	3	#DIV/0!	0,00%
N. progettazioni interne	12	10	7	9,67	5	5	-48,28%	0,00%
N. progettazioni programmate	14	11	7	10,67	6	6	-43,75%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento di m.o. su segnalazione (gg)	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
€ impegnati manutenzione ordinaria (escluso IP)	€ 88.000,00	€ 180.000,00	€ 245.000,00	€ 171.000,00	€ 204.275,00	€ 204.275,00	19,46%	0,00%
€ finanziati manutenzione ordinaria rete esistente	€ 88.000,00	€ 180.000,00	€ 245.000,00	€ 171.000,00	€ 204.275,00	€ 204.275,00	19,46%	0,00%
€ impegnati manutenzione straordinaria	€ 3.064.118,00	€ 1.430.000,00	€ 2.030.000,00	€ 2.174.706,00	€ 3.798.000,00	€ 3.635.000,00	68,90%	-3,29%
€ finanziati manutenzione straordinaria	€ 3.064.118,00	€ 1.430.000,00	€ 2.030.000,00	€ 2.174.706,00	€ 3.798.000,00	€ 3.635.000,00	67,15%	-4,29%
€ residui reimpiagati				€ 0,00	€ 100.000,00	€ 114.481,12	#DIV/0!	14,48%
€ contributi gestiti				€ 0,00	€ 200.000,00	€ 405.000,00	#DIV/0!	102,50%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 301.502,00	€ 315.379,00	€ 324.841,00	€ 313.907,33	€ 321.750,00	€ 321.750,00	2,50%	0,00%
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 865.000,00	€ 805.000,00	€ 805.000,00	€ 825.000,00	€ 800.000,00	€ 800.000,00	-3,03%	0,00%
costo sostenuto per progettazione interna ed esterna	€ 33.303,00	€ 11.440,00	€ 6.755,00	€ 17.166,00	€ 66.712,00	€ 60.832,00	254,37%	-8,81%
valore da tariffa per FEPP progettazione effettuata	€ 186.141,00	€ 112.750,00	€ 109.300,00	€ 136.063,67	€ 197.631,00	€ 180.061,00	32,34%	-8,89%
N. km strade asfaltate	112,00	112,00	112,00	112,00	€ 112,00	€ 112,00	0,00%	0,00%
costo processo	€ 915.950,58	€ 956.256,58	€ 952.276,97	€ 941.494,71	€ 838.911,19	€ 702.016,88	-25,44%	-16,32%
Indici di Qualità								
N° ricorsi e/o segnalazioni	75	75	75	75	70	58	-22,67%	-17,14%
N° interventi effettuati	60	60	60	60	56	45	-25,00%	-19,64%
% gradimento (indagine)	60,00%	60,00%	60,00%	60,00%	70,00%	70,00%	-100,00%	-100,00%
N. segnalazioni innovabili installate	5	8	10	7,67	9	9	17,39%	0,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	Seg	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Collaboratori coinvolti nel Processo			
Lomagno	Dir	0,50%	0,50%		Nome	Costo	Nominativo	
Anglesio	Dir	35,00%	35,00%					
Tanese	p.o	70,00%	70,00%					
Costanzo	D	90,00%	90,00%					
Puzzo	D	5,00%	5,00%					
Greppi	C	40,00%	40,00%					
Nifantani	C	80,00%	80,00%					
Veronda	C	40,00%	40,00%					
Dipierro m.-Difonzo	B	80,00%	80,00%					
Masardi-Brait-Roncarolo m:	B	300,00%	300,00%					
dip.	6,35	6,35	740,50%	740,50%				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Stato di conservazione del patrimonio (appalti di manutenzione straordinaria movimentati/appalti di manutenzione straordinaria finanziati)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% movimentazione nuove opere (appalti di nuove opere movimentati/ nuove opere finanziate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	N.S.
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie programmate/manutenzioni ordinarie effettuate)				20,39%	48,33%	52,54%	4,21%	OK
Tasso di risposta (n istanze soddisfatte / n istanze ricevute)				88,73%	91,18%	91,18%	0,00%	OK
% interventi parzialmente finanziati con residui (interventi parzialmente finanziati con residui / manutenzioni straordinarie finanziate)				0,00%	60,00%	60,00%	0,00%	OK
% progettazioni interne (progettazioni interne/ progettazioni programmate)				90,63%	83,33%	83,33%	0,00%	OK
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)				98,21%	98,21%	100,00%	1,79%	OK
Indicatore di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg)				10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa impegnata per manutenzioni ordinarie/spesa finanziata per manutenzioni ordinarie)				100,00%	100,00%	100,00%	€ 0,00	OK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa impegnata per manutenzioni straordinarie/spesa finanziata manutenzioni straordinarie)				100,00%	100,00%	101,05%	€ 0,01	N.S.
% finanziamento mediante somme a residuo (somme finanziate con residui / somme finanziate per manutenzioni straordinarie)				0,000%	2,633%	3,149%	€ 0,01	OK
Risparmio conseguito mediante gestione contributi (€ contributi gestiti)				€ 0,00	€ 200.000,00	€ 405.000,00	€ 205.000,00	OK
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica / Km strade illuminate)				€ 2.853,70	€ 2.925,00	€ 2.872,77	-€ 52,23	OK
Costo risparmiati con progettazione interna (Costo a tariffa - costo totale sostenuto per progettazione) (7)				€ 118.897,67	€ 130.919,00	€ 119.229,00	-€ 11.690,00	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 20,03	€ 17,85	€ 14,92	-€ 2,93	OK
Indicatore di Qualità								
% gradimento				60,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	N.S.
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ km strade)				66,96%	62,50%	51,79%	-0,11	OK
Analisi del risultato								
INDICATORI CON VALENZA DI QUALITÀ: - Costi risparmiati con progettazione interna; - % finanziamento mediante somme a residuo								
(1) Tutto ciò che esula da manutenzione ordinaria e straordinaria - (2) Parte del numero totale di manutenzioni ordinarie - (3) Il criterio di ricognizione dei dati per l'anno 2011 ha portato ad una diversa ripartizione tra le manutenzioni programmate e quelle eseguite su segnalazione - (4) Il costo del processo ricomprende i costi per collaboratori in Titolo 1 - (5) Le risorse finanziarie disponibili non consentivano la realizzazione dell'opera. Ad avvenuto completamento della progettazione l'attività si è concentrata nel reperimento (con esito positivo) di ulteriori € 185.000 di risorse regionali - (6) Alcune istanze non vengono soddisfatte perchè non fondate oppure riguardanti situazioni non di competenza del settore (7) Il dato risente: a) di diverse commesse di lavoro assegnate al settore in corso d'anno - b) di minori importi di finanziamento. N.D.V.: NS (non significativo) in quanto non attivate nuove opere. NS per la % di gradimento in quanto è attesa per l'anno 2012 la customer satisfaction.								

Comune di						ANNO	2011	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SVILUPPO URBANO ED ECONOMICO						
Servizio		Servizio Ambiente e Qualità Urbana						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 47								
Gestione del verde pubblico								
Finalità del Processo								
Pianificare la gestione del verde pubblico - Assicurare la manutenzione dei giardini e del verde pubblico in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N° manutenzioni effettuate	18.880	18.115	17.050	18.015	18.000	20.738	15,12%	15,21%
N° manutenzioni programmate	13.993	14.158	13.051	13.734	18.000	18.000	31,06%	0,00%
Mq aree realizzate		1,00	2,00	1,50	3,00	3,00	100,00%	0,00%
Mq aree programmate		1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	200,00%	0,00%
Mq verde pubblico	938.704,00	938.704,00	938.944,00	938.784,00	938.944,00	939.544,00	0,08%	0,06%
Kq territorio	80.000.000	80.000.000	80.000.000	80.000.000	80.000.000	80.000.000		
n. impianti arborei esistenti	11.738	11.911	12.164	11.938	12.444	12.488	4,61%	0,35%
di cui nuovi impianti arborei	422	173	253	283	280	284	0,47%	1,43%
n. autorizzazione abbattimentia terzi	0	20	40	30	30	13		
n. compensazioni ambientali effettuate	0	20	50	35	60	20	-42,86%	-66,67%
importo monetizzazioni da abbattimento in euro	0	0	0	0	5.000	4.200	#DIV/0!	-16,00%
Indici di Tempo								
N° interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 746.108,05	€ 766.340,75	€ 742.983,00	€ 751.810,60	€ 729.042,78	€ 686.247,19	-8,72%	-5,87%
spesa per manutenzioni sostenuta	€ 974.000,00	€ 974.000,00	€ 906.000,00	€ 951.333,33	€ 974.000,00	€ 929.234,00	-2,32%	-4,60%
spesa per manutenzioni programmata	€ 974.000,00	€ 974.000,00	€ 906.000,00	€ 951.333,33	€ 974.000,00	€ 931.500,00	-2,08%	-4,36%
				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%		#DIV/0!	-100,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	cap.3349, 3548,3350,3352,7548/5	610.707,50	novaverde e vari		
Patriarca	Dir	2,00%	2,00%					
Razzano	Dir	45,00%	45,00%					
Pallavicini	C	30,00%	30,00%					
Surace	C	20,00%	20,00%					
Nadalini	C	10,00%	10,00%					
Dicarlo	b	3,00%	3,00%					
Vaccino 9 mesi	B	3,00%	2,25%					
dip.	0,66	0,65	113,50%	112,75%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del verde pubblico (manutenzioni effettuate/manutenzioni programmate)				131,17%	100,00%	115,21%	15,21%	OK
% realizzazione nuove aree (mq nuove aree realizzate/ mq nuove aree programmate)				150,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)				1,17%	1,17%	1,17%	0,00%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)				19,970	19,978	19,963	-1,44%	N.S.
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate (spesa per manutenzioni sostenuta/spesa per manutenzioni programmata)				100,00%	100,00%	99,76%	-0,24%	N.S.
Costo medio mq verde pubblico (costo del processo/mq verde pubblico)				€ 0,80	€ 0,78	€ 0,73	-€ 0,05	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 15,99	€ 15,51	€ 14,58	-€ 0,93	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento				0,00%	75,00%	0,00%	-75,00%	N.S.
Analisi del risultato								
<i>DATO SIGNIFICATIVO: stato conservazione del verde pubblico</i>								
<i>N.D.V.: ns (non significativo) il dato sul verde percepito in quanto trattasi di dato di contesto; NS il dato su % risorse destinate per effetto del patto di stabilità; NS su % gradimento in quanto e' attesa per l'anno 2012 la customer satisfaction.</i>								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		POLITICHE SOCIALI Servizio Minori e Asili Nido Ufficio Asili Nido						
Processo 48								
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								
Stakeholder								
Bimbi 0-3 anni e loro famiglie								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N° posti occupati	176	178	200	185	145	179	-3,07%	23,45%
N° posti disponibili	176	178	200	185	145	145	-21,48%	0,00%
N° richieste pervenute	229	205	165	200	170	159	-20,37%	-6,47%
Bimbi 0-3 anni	1.109	1.134	1.138	1.127	1.127	1.488		
N° gg apertura servizio	226	231	226	227,67	223	239	4,98%	7,17%
N° ore servizio alla settimana	50	50	51,5	50,50	53	55	8,91%	4,76%
Indici di Tempo								
Tempo medio in lista di attesa gg	90	60	15	55,00	15	15	-72,73%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 2.229.653,17	€ 2.170.727,97	€ 1.830.434,40	€ 2.076.938,51	€ 2.541.407,54	€ 2.397.891,41	15,45%	-5,65%
Proventi di competenza	€ 250.000,00	€ 250.000,00	€ 260.000,00	€ 253.333,33	€ 200.000,00	€ 205.000,00	-19,08%	2,50%
Importo finanziato da altri Enti	€ 284.155,00	€ 309.000,00	€ 307.355,00	€ 300.170,00	€ 250.000,00	€ 240.115,00	-20,01%	-3,95%
Costo del processo al netto dei finanziamenti	€ 1.945.498,17	€ 1.861.727,97	€ 1.523.079,40	€ 1.776.768,51	€ 2.291.407,54	€ 392.445,00	-77,91%	-82,87%
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%	70,00%	81,77%	#DIV/0!	16,81%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%					
Berruto	Dir	10,00%	10,00%					
Volpe	P.O	30,00%	30,00%					
Ottella	D	100,00%	100,00%					
Mentasti-Gianetto	C	200,00%	200,00%					
0,8611 Pensotti	C	100,00%	86,11%					
Berto T.D. 6 mesi	C	100,00%	50,00%					
Innocenti-Ambrosio-Taibi	C	300,00%	300,00%					
D'angelo	C	100,00%	66,67%					
0,72 Ferrero	C	100,00%	90,00%					
Sicliari-Saviolo N.-Grosso	C	300,00%	300,00%					
Tagliabue-Peruginelli	C	200,00%	200,00%					
Alessandro-Ferrandi-Ventrelli	C	300,00%	300,00%					
Favillini-Loffredo-Palmieri	B	300,00%	300,00%					
Tomei-Atzei-Sarzano G.	B	300,00%	300,00%					
Borsi-Giamblanco-Cefali	B	300,00%	300,00%					
Borsellino	B	58,00%	58,00%					
Ferreri	B	100,00%	100,00%					
DIP	27,58	27,01	2898,50%	2791,28%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di copertura (posti occupati/posti disponibili)				100,00%	100,00%	123,45%	23,45%	OK
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)				17,72%	15,08%	10,69%	-4,40%	N.S.
Lista d'attesa (posti disponibili/richieste pervenute)				92,49%	85,29%	91,19%	5,90%	OK
giorni di apertura del servizio (n.gg./365)				62,37%	61,10%	65,48%	4,38%	OK
orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)				84,17%	87,50%	91,67%	4,17%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio in lista di attesa (gg)				55,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (provento / costo del processo)				12,20%	7,87%	8,55%	0,68%	OK
Costo unitario (costo del processo / n. bimbi 0-3 anni)				€ 1.842,89	€ 2.255,02	€ 1.611,49	-€ 643,53	OK
Costo procapite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)				€ 44,18	€ 54,07	€ 50,95	-€ 3,12	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagini)				0,00%	70,00%	81,77%	11,77%	OK
Analisi del risultato								
<p>In aggiunta all'attività ordinaria sopra quantificata sono stati raggiunti i seguenti obiettivi strategici indicati nel p.d.o. 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RIORGANIZZAZIONE SERVIZIO ASILI NIDO - APPALTO PER LA GESTIONE SERVIZIO NIDI - ORGANIZZAZIONE CONVEGNO NAZIONALE "NIDI D'INFANZIA IN EVOLUZIONE..." <p>Scheda 48 Con riferimento agli indicatori di efficacia % di utenti potenziali e lista di attesa si segnala quanto segue:</p> <p>% di utenti potenziali: le richieste pervenute sono inferiori a quelle attese a causa dell'incremento dell'offerta privata. Le tariffe applicate nei nidi presentano una forbice tra tariffa minima e tariffa massima (rapportate all'ISEE) molto ampia, che incentiva le famiglie a medio-alto reddito a rivolgersi al privato che applica una retta fissa. Nell'anno scolastico in corso il 60% dei bambini iscritti al nido è inserito in fascia 1 (27,50 euro mensili). La proposta di modificare le tariffe presentata dal Settore non ha trovato riscontro nell'Amministrazione. Il progressivo aumento di utenti in fascia 1 (stranieri e utenti dei servizi sociali) ha avuto come conseguenza l'allontanamento di numerose famiglie che preferiscono servizi privati. Il Settore sta valutando come invertire la tendenza e, anche a fronte della qualità del servizio reso, recuperare utenza nelle fasce medio-alte di popolazione.</p> <p>Lista d'attesa: forse la formula non è corretta: non c'è lista di attesa e cmq dai numeri della scheda risulta che rispetto all'atteso ci sono meno bambini che aspettano il posto. N.D.V.: NS (non significativo) in quanto indicatori di contesto.</p>								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	LL.PP. E MANUTENZIONI-SVILUPPO URBANO								
Servizio	Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
Processo 49									
Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi									
Finalità del Processo									
Garantire la mobilità sul territorio in condizioni di sicurezza attraverso la progettazione del Piano di Viabilità / Mobilità e la sua gestione - Garantire l'efficienza della segnaletica stradale e della funzionalità dei semafori									
Stakeholder									
Automobilisti / Motociclisti / Ciclisti / Pedoni									
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064			
N° segnali	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	0,00%	0,00%	
Km strade urbane	112,00	112,00	112,00	112,00	112,00	112,00	0,00%	0,00%	
N° segnali sostituiti (1)	500	500	500	500	350	460	-8,00%	31,43%	
N° interventi effettuati	1.000	1.035	1.161	1.065	900	1.230	15,46%	36,67%	
N° interventi programmati	800	825	880	835	458	440	-47,31%	-3,93%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
N° interventi effettuati in ritardo				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
tempo medio di intervento su segnalazione (gg)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 323.387,63	€ 436.493,02	€ 367.891,03	€ 375.923,89	€ 357.915,80	€ 365.471,39	-2,78%	2,11%	
Costo segnaletica (2)	€ 38.000,00	€ 115.000,00	€ 42.302,40	€ 65.100,80	€ 75.000,00	€ 75.000,00	15,21%	0,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° segnalazioni cartelli non conformi CdS				0			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%						
Anglesio	Dir	5,00%	5,00%						
Patriarca	Dir	1,00%	1,00%						
Tanese	D	14,00%	14,00%						
Costanzo	D	10,00%	10,00%						
Ranghino	D	1,00%	1,00%						
Nifantani	C	20,00%	20,00%						
Veronda	C	60,00%	60,00%						
Greppi	C	10,00%	10,00%						
Dipierro M.-Difonzo	B	20,00%	20,00%						
Braut-Barbonaglia	B	200,00%	200,00%						
0,666 Ottino	B	100,00%	66,60%						
dip.	4,21	3,88							
			441,50%	408,10%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di copertura (n. segnali /km strade urbane)					58,04	58,04	58,04	0,00%	OK
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)					7,69%	5,38%	7,08%	1,69%	OK
Grado di realizzazione del Piano (n. interventi effettuati / n. interventi programmati)					127,58%	196,51%	279,55%	83,04%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg)					10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)					€ 581,26	€ 669,64	€ 669,64	€ 0,00	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo / popolazione)					€ 8,00	€ 7,62	€ 7,77	€ 0,15	N.S.
Costo medio per km della viabilità (costo complessivo del processo/km strade urbane)					€ 3.356,46	€ 3.195,68	€ 3.263,14	€ 67,46	N.S.
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
n. segnalazioni di cartelli non conformi al CDS					0	0	0	0	OK
Analisi del risultato									
INDICATORE CON VALENZA DI QUALITA':									
Tasso di rinnovamento (vedi anche nota (1))									
(1) Rispetto agli anni precedenti sono diminuite le risorse con le quali viene effettuata l'attività - (2) Dato di Bilancio N.D.V.: NS (non significativo) in quanto indicatore di contesto.									

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		SVILUPPO URBANO ED ECONOMICO						
Ufficio/Centro di Costo		Servizio						
		Ufficio						
Processo 50								
Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico								
Finalità del Processo								
Risposta ai fabbisogni del territorio in termini di corretta pianificazione e regolazione delle attività produttive ed industriali								
Stakeholder								
Imprenditori - Attività Produttive - Industrie								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N° aziende coinvolte nelle iniziative	5	5	5	5	8	8	60,00%	0,00%
Totale aziende sul territorio	3.383	3.873	3.889	3.715	3.905	3.915	5,38%	0,26%
N° posti occupati in aziende	12.780	13.151	13.151	13.027	13.156	14.342	10,09%	9,01%
N° nuove aziende	364	317	317	333	310	317	-4,71%	2,26%
N° aziende chiuse	340	301	301	314	305	280	-10,83%	-8,20%
N. iniziative attivate	1	1	1	1	2	2	100,00%	0,00%
N° aziende insediate	3.383	3.873	3.889	3.715	3.910	3.915	5,38%	0,13%
N° aziende insediabili non determinabile				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio apertura nuova azienda (gg)non determinabile				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 52.166,21	€ 59.161,28	€ 54.188,43	€ 55.171,97	€ 87.453,17	€ 87.741,59	59,03%	0,33%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%	75,00%		#DIV/0!	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipologia	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%					
Patriarca	Dir	9,00%	9,00%					
Taliano	p.o	1,00%	1,00%					
Odone	D	1,00%	1,00%					
Ranghino	D	29,00%	29,00%					
Biglia	D	20,00%	20,00%					
Debiasi	D	20,00%	20,00%					
Lusso	D	6,00%	6,00%					
Franchino	C	16,00%	16,00%					
Banfo	C	3,00%	3,00%					
Dicarlo-Rizzi	B	10,00%	10,00%					
Dicarlo-Vaccino-Rizzi	B	5,00%	3,75%					
dip.	1,10	1,09	120,50%	119,25%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% media di coinvolgimento delle aziende nelle iniziative a favore dell'insediamento produttivo (N. aziende coinvolte nelle iniziative / totale aziende del territorio)				0,13%	0,20%	0,20%	0,00%	OK
Tasso di occupazione (n. posti occupati in aziende/popolazione)				27,71%	27,99%	30,47%	2,48%	OK
Potenzialità del territorio (n. nuove aziende/n. aziende totali)				8,95%	7,94%	8,10%	0,16%	OK
Tasso di crisi (n. aziende chiuse/aziende totali)				8,45%	7,81%	7,15%	-0,66%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio apertura nuova azienda				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio per azienda (costo del processo/n.aziende totali)				€ 14,85	€ 22,40	€ 22,41	€ 0,02	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				1,174	1,861	1,864	0,004	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagini)				0,00%	75,00%	0,00%	-75,00%	N.S.
Analisi del risultato								
DATO SIGNIFICATIVO: potenzialità del territorio N.D.V.: NS (non significativo) e' attesa la customer satisfaction per l'anno 2012.								

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		SVILUPPO URBANO ED ECONOMICO Servizio Sviluppo Economico						
Processo 51								
Regolamentare e controllare le attività commerciali, fisse ed ambulanti								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.								
Stakeholder								
Esercizi commerciali - Attività Produttive								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N° domande accolte	3	2	3	3	2	5	87,50%	150,00%
N° domande presentate	11	13	5	10	5	5	-48,28%	0,00%
N° attività presenti sul territorio	1.413	1.401	1.415	1.410	1.400	1.438	2,01%	2,71%
Nuove attività insediate	141	153	107	134	125	114	-14,71%	-8,80%
Attività cessate	88	97	93	93	100	91	-1,80%	-9,00%
N° commercio di vicinato	778	751	760	763	758	738	-3,28%	-2,64%
N° attività commerciali	855	830	803	829	803	784	-5,47%	-2,37%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	132	100	144	125	110	186	48,40%	69,09%
N° controlli su attività commerciali e produttive	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
h apertura settimanale	21	21	21	21	21	21	0,00%	0,00%
N. ore lavoro	36	36	36	36	36	36	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio autorizzazioni	48,00	59,00	50,00	52,33	50,00	50,00	-4,46%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 246.315,14	€ 249.939,63	€ 201.280,17	€ 232.511,65	€ 325.370,33	€ 331.569,63	42,60%	1,91%
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%	70,00%		#DIV/0!	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%					
Patriarca	Dir	10,00%	10,00%					
Taliano	p.o	79,00%	79,00%					
Poma	p.o	15,00%	15,00%					
Razzano	STAFF	5,00%	5,00%					
Odone	D	52,00%	52,00%					
Ranghino	D	10,00%	10,00%					
Spagnolo	D	79,00%	6,58%					
Biglia	D	2,00%	2,00%					
Garis	D	10,00%	10,00%					
Debiasi-	D	17,00%	17,00%					
Manzo	C	72,00%	72,00%					
Franchino	C	10,00%	10,00%					
nadalín	C	5,00%	5,00%					
Banfo-Surace	C	6,00%	6,00%					
0,833 Raina	C	60,00%	49,98%					
Sarasso	C	2,00%	2,00%					
Dicarlo	B	10,00%	10,00%					
Vaccino 9 mesi	B	10,00%	7,50%					
Testa C.	B	62,00%	62,00%					
dip.	4,07	3,22						
			516,50%	431,56%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				27,59%	40,00%	100,00%	60,00%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				9,48%	8,93%	7,93%	-1,00%	N.S.
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				6,57%	7,14%	6,33%	-0,81%	OK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				92,00%	94,40%	94,13%	-0,26%	N.S.
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				58,33%	58,33%	58,33%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rilascio autorizzazioni				52,33	50,00	50,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 4,95	€ 6,92	€ 7,05	€ 0,12	N.S.
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	70,00%	0,00%	-70,00%	N.S.
Analisi del risultato								
incremento di 50.000 euro sul costo del processo dovuto ad una nuova ripartizione del servizio.								
DATO SIGNIFICATIVO: % soddisfazione delle richieste di autorizzazione N.D.V.: NS (non significativo) il dato % di sviluppo e il dato capillarità del commercio in quanto trattati di dati di contesto. NS per quanto attiene il costo del processo, accogliendo le osservazioni della direzione. E' attesa per l'anon 2012 la customer satisfaction.								

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 52								
Fornire supporto legale all'Ente								
Finalità del Processo								
Coordinare con l'intera struttura comunale nelle gestine delle vertenze giudiziali								
Stakeholder								
Uffici comunali								
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	47.082	46.966	46.979	47.009,00	47.000	47.064		
N. esiti favorevoli	2	4	4	3	5	7	110,00%	40,00%
N. contenziosi gestiti	10	16	16	14	10	16	14,29%	60,00%
N. pratiche totali	140	120	115	125	115	114	-8,80%	-0,87%
N. unità operative del processo	4,00	4,00	1,50	3,17	1,21	1,21	-61,95%	0,00%
N. unità operative totali dell'ente	290,06	290,67	289,05	289,93	285,47	290,00	0,03%	1,59%
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo processo	€ 204.462,22	€ 195.439,06	€ 324.126,12	€ 241.342,47	€ 173.868,06	€ 237.708,10	-1,51%	36,72%
Costo contenziosi gestiti esternamente	€ 105.996,00	€ 97.544,00	€ 99.792,00	€ 101.110,67	€ 80.000,00	€ 139.813,98	38,28%	74,77%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Risparmi di spesa derivanti da attività di consulenza interna a supporto di organi politici in sostituzione di incarichi affidati a legali esterni (riduzione spesa :10.000 €)				0,00%	€ 10.000,00	€ 10.000,00	#DIV/0!	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Segr	0,50%	0,50%					
Prando	p.o	20,00%	20,00%					
Sereno	D	50,00%	50,00%					
Giva -comando	C	0,00%	0,00%					
Mosso	B	50,00%	50,00%					
Dip	1,00	1,00	1,00					
		120,50%	120,50%					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% contenziosi positivamente risolti (n. esiti favorevoli/ n. contenziosi gestiti)				23,81%	50,00%	43,75%	-6,25%	N.S.
% personale (n. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)				1,09%	0,42%	0,42%	-0,01%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri di natura legale				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 5,13	€ 3,70	€ 5,05	€ 1,35	ok
Costo medio del servizio legale (costo processo/ n. contenziosi gestiti)				€ 17.238,75	€ 17.386,81	€ 14.856,76	-€ 2.530,05	OK
Contenzioso gestito (costo contenziosi gestiti / costo processo)				€ 0,42	€ 0,46	€ 0,59	€ 0,13	NOOK
Analisi del risultato								
Sono stati eliminati gli indici/indicatori barrati nelle caselle di riferimento, poiché il Comune affida per intero all'esterno gli incarichi legale e l'espressione di consulenze. Gli indicatori di performance sono stati o eliminati perchè si è eliminato l'indice di quantità relativo o modificati come "efficienza interna" ora denominato "efficienza complessiva" dove si è rapportato il numero degli esiti favorevoli sulle pratiche complessive. Per le stesse motivazioni si modifica il titolo delle finalità del processo. N.D.V.: NS (non significativo) in quanto trattasi di dato di contesto. Per la parte afferente il costo pro-capite del processo si considera raggiunto in quanto risulta comunque diminuito rispetto all'anno precedente.								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		BILANCIO, FINANZA E TRIBUTI							
Servizio		Servizio Bilancio Provveditorato ed Economato							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Provveditorato, Economato e Cassa economale							
Processo 53									
Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)									
Finalità del Processo									
Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'Ente									
Stakeholder									
Uffici comunali									
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064			
Importo acquisti di economato	€ 4.771.163,01	€ 4.955.917,53	€ 4.677.942,12	€ 4.801.674,22	€ 4.593.104,28	€ 4.893.482,92	1,91%	6,54%	
Spese correnti	€ 43.180.723,77	€ 44.134.981,34	€ 44.359.851,45	€ 43.891.852,19	€ 45.010.907,84	€ 45.010.907,84	2,55%	0,00%	
N. unità operative del processo	5,00	4,00	4,00	4,33	4,00	4,00	-7,69%	0,00%	
N. unità operative totali dell'ente	290,06	290,67	289,05	289,93	285,47	290,00	0,03%	1,59%	
Indici di Tempo									
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%	
Tempo medio di consegna ad uffici su loro richiesta				0,00	2,00	2,00	#DIV/0!	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 212.495,01	€ 210.604,40	€ 193.133,97	€ 205.411,13	€ 245.414,17	€ 249.241,46	21,34%	1,56%	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento				0,00%	70,00%	91,00%	#DIV/0!	30,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipologia	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	manutenzione programmazione magazzino	€ 158,16				
Ardizzone	Dir	10,00%	10,00%						
Pavesi	p.o	15,00%	15,00%						
Sala	C	90,00%	90,00%						
Bertolone	C	80,00%	80,00%						
Manfrinati-Caporalello	B	200,00%	200,00%						
dip	3,70	3,70	395,50%						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Efficacia (importo acquisti di economato/ spese correnti)					10,94%	10,20%	10,87%	0,67%	OK
% Dipendenti N. unità operative del processo/N. unità operative totali dell'ente)					1,49%	1,40%	1,38%	-0,02%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio acquisti su richieste da uffici					3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Tempo medio di consegna ad uffici su loro richiesta					0,00	2,00	2,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/N. unità operative totali dell'ente)					€ 708,50	€ 859,67	€ 859,45	-€ 0,22	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 4,37	€ 5,22	€ 5,30	€ 0,07	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine interna)					0,00%	70,00%	91,00%	21,00%	OK
Analisi del risultato									
N.D.V.: Non sussistendo indicatori di quantità che determinano i dati di produzione del processo, pur considerando un buon indice di soddisfazione interna, il valore complessivo si assesta sull' 80%.									

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<i>intersettoriale</i>							
Servizio	<i>Servizio</i>							
Ufficio/Centro di Costo	<i>Ufficio</i>							
Processo 54								
Gestire appalti e contratti								
Finalità del Processo								
Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti								
Stakeholder								
Uffici comunali								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N. gare complessive dell'Ente	221	245	248	238	230	270	13,45%	17,39%
N. unità operative del processo	11,00	11,00	11,00	11,00	10,00	10,56	-4,05%	5,55%
N. unità operative totali dell'ente	290,06	290,67	289,05	289,93	285,47	290,00	0,03%	1,59%
Indici di Tempo								
Tempo medio rogito contratto				0,00	60,00	60,00	#DIV/0!	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 829.143,25	€ 882.678,95	€ 944.366,03	€ 885.396,08	€ 1.014.298,57	€ 1.059.971,38	19,72%	4,50%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi	1,00	2,00	1,00	1,33	1,00	2,00	50,00%	100,00%
N. contratti e atti con valore negoziale	256,00	193,00	163,00	204,00	220,00	284,00	39,22%	29,09%
N. contratti registrati a raccolta	156,00	193,00	163,00	170,67	150,00	153,00	-10,35%	2,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	10,50%	10,50%					
Ferraris-Patriarca	Dir	6,00%	6,00%					
Vercellone	Dir	7,00%	7,00%					
Ardizzone	Dir	2,00%	2,00%					
Anglesio	Dir	6,00%	6,00%					
Spalla-Berruto	Dir	10,00%	10,00%					
Volpe	P.o	10,00%	10,00%					
Pitaro	P.o	5,00%	5,00%					
Pallavicini P	P.o	50,00%	50,00%					
Razzano	staff	8,00%	8,00%					
Prando-Pavesi	P.o	20,00%	20,00%					
Brugnetta	P.o	7,00%	7,00%					
Poletto-Barale	P.o	2,00%	2,00%					
Vercellino	D	100,00%	100,00%					
Latella	D	100,00%						
Bellardone	D	75,00%	75,00%					
Fiacconi	D	25,00%	25,00%					
Bertola-Ranghino	D	30,00%	30,00%					
Biglia	D	14,00%	14,00%					
Geminardi	D	10,00%	10,00%					
Cavallero	D	7,00%	7,00%					
Lucia-Odone	D	10,00%	10,00%					
Monfredini-Raineri	D	4,00%	4,00%					
0,8055 Zarino	D	2,00%	1,61%					
Ivaldi	D	1,00%	1,00%					
Opezzo	C	100,00%	100,00%					
0,6944 Rosso	C	50,00%	34,72%					
Conte	C	15,00%	15,00%					
Sola	C	18,00%	18,00%					
Denaro	C	3,00%	3,00%					
Bertolone	C	20,00%	20,00%					
Garella	C	20,00%	13,33%					
Surace	C	25,00%	25,00%					
Banfo	C	13,00%	13,00%					
Franchino-Nadalini-Pallavicini R.	C	15,00%	15,00%					
Sala-Sciarrino	C	20,00%	20,00%					
Massaro	C	5,00%	2,50%					
Bianchi	C	1,00%	1,00%					
Pucciarelli-Stacchino	B	200,00%	200,00%					
Dicarlo	B	2,00%	2,00%					
Vaccino 9 mesi	B	2,00%	1,50%					
Varolo	B	20,00%	20,00%					
Saulino	B	5,00%	5,00%					
dip.	9,12	7,87	1055,50%	930,16%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Incidenza del Personale (N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)				3,79%	3,50%	3,64%	0,14%	N.S.
Personale gare (N. unità operative del processo/n. gare)				4,62%	4,35%	3,91%	-0,44%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rogito contratto				0,00	60,00	60,00	0,00	OK
Tempo medio aggiudicazione degli appalti								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 18,83	€ 21,58	€ 22,52	€ 0,94	N.S.
Costo medio gare (costo processo/ n. gare)				€ 3.720,15	€ 4.409,99	€ 3.925,82	-€ 484,17	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine interna)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	N.S.
Qualità della gestione (n. ricorsi/ n. contratti - appalti)				0,65%	0,45%	0,70%	0,25%	N.S.
Analisi del risultato								
<i>N.D.V.: Attività coerentemente svolta dal servizio contratti. NS (non significativo) dati di contesto e costo pro capite sostanzialmente invariato. La scheda processo è da rivedere nell'anno 2012.</i>								

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		RISORSE UMANE E SISTEMI INFORMATIVI						
Servizio		SISTEMI INFORMATIVI E STATISTICA						
Ufficio/Centro di Costo		GESTIONE APPLICATIVI E RETE						
Processo 55								
Gestire i sistemi informativi								
Finalità del Processo								
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali								
Stakeholder								
Uffici comunali								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N. postazioni hardware (PC+portatili+tablet)	283	285	287	285	303	303	6,32%	0,00%
N. server (virtuali e fisici)	16	16	16	16	19	19	18,75%	0,00%
N° servizi on line	1	1	6	3	6	6	125,00%	0,00%
N° servizi dell'Ente	14	14	16	15	18	18	22,73%	0,00%
N. unità operative del processo	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0,00%	0,00%
N. unità operative totali dell'ente	290,06	290,67	289,05	289,93	285,47	285,47	-1,54%	0,00%
N. totale interventi di supporto realizzati	2.509	2.663	2.930	2.700,67	2.845	2.850	5,53%	0,18%
N. interventi di supporto risolti all'interno	2.266	2.429	2.670	2.455,00	2.579	2.590	5,50%	0,43%
N. fornitori software	7	7	7	7	7	7	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (ore)	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 430.544,82	€ 370.751,72	€ 333.426,21	€ 378.240,92	€ 428.321,36	€ 427.710,89	13,08%	-0,14%
Totale costo canoni manutenzione software	€ 85.546,42	€ 106.008,15	€ 118.558,49	€ 103.371,02	€ 121.887,20	€ 121.837,00	17,86%	-0,04%
Totale costo canoni manutenzione hardware	€ 13.477,90	€ 13.647,22	€ 14.082,29	€ 13.735,80	€ 24.305,54	€ 24.309,54	76,98%	0,02%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	74,00%	5,71%	5,71%
N. interventi risolti	2.509	2.663	2.930	2.701	2.845	2.850	5,53%	0,18%
N. segnalazioni ricevute	2.509	2.663	2.930	2.701	2.845	2.850	5,53%	0,18%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	CONSULENZE	13285,2	AMSEFC		
Ferraris	Dir	15,00%	15,00%	MANUTENZIONE SW - cap. 797000	954,00	ELDASOFT		
Poletto	p.o	84,00%	84,00%	MANUTENZIONE HW E SW - RETE - NUOVE	109.330,80	CSI PIEMONTE		
Casalino	D	92,00%	92,00%	PROCEDURE - cap. 797000	6.260,40	EMERSON		
Visconti	C	95,00%	95,00%	MANUTENZIONE HW - cap. 797000	1.413,60	HONEYWELL DATING		
Nobile	C	90,00%	90,00%	MANUTENZ. HW E SW - cap. 797000	12.000,00	IBM		
				MANUTENZIONE HW - cap. 797000	2.097,94	SIMI		
				MANUTENZIONE HW - cap. 797000	2.208,00	SIGSE INFORMATICA		
				MANUTENZIONE SW - cap. 797000	7.272,00	TETRA MC		
dip.	2,77	2,77		MANUTENZIONE RETE - cap. 797000	4.656,00	VARI		
				MANUTENZIONE HW - ACQUISTI	10.000,00			
				totale	169.477,94			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/N. unità operative totali dell'ente)				98,30%	106,14%	106,14%	0,00	OK
Tasso sviluppo dei servizi on line per i cittadini (N. servizi on line/ N.servizi dell'ente)				18,18%	33,33%	33,33%	0,00%	OK
% personale (N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)				1,38%	1,40%	1,40%	0,00%	OK
Efficacia del Servizio CED (n. interventi di supporto realizzati/n. interventi richiesti)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Autonomia di intervento operativo (n. interventi risolti all'interno/ n. totale interventi)				90,90%	90,65%	90,88%	0,23%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti				2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio postazione (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)				€ 1.327,16	€ 1.413,60	€ 1.411,59	-€ 2,01	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo processo/ popolazione)				€ 8,05	€ 9,11	€ 9,09	-€ 0,03	OK
Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. servizi ente)				€ 7.048,02	€ 6.771,51	€ 6.768,72	-€ 2,79	OK
Costo canoni di manutenzioni hw costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)				€ 48,20	€ 80,22	€ 80,23	€ 0,01	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine interna)				70,00%	70,00%	74,00%	4,00%	OK
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
I primi due indicatori di efficienza sono aumentati in conseguenza di aumento delle spese generali (23.000) ripartite per il presente processo determinando uno scostamento tra valore atteso e valore raggiunto. Si evidenzia che le spese relative alla manutenzione e le spese relative al costo del personale sono confermate nell'importo previsto. N.D.V.: E' attesa per il 2012 una riduzione della spesa.								

Comune di							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI							
		Servizio							
		Ufficio							
Processo 56									
Gestire il protocollo e l'archivio									
Finalità del Processo									
Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi									
Stakeholder									
Uffici comunali									
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064			
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	3.066	20.508	432	8.002	200	161	-97,99%	-19,50%	
N. atti protocollati in uscita complessivamente	21.891	20.956	18.489	20.445	17.000	15.191	-25,70%	-10,64%	
N. unità operative totali dell'ente	290,06	290,67	289,05	289,93	285,47	290,00	0,03%	1,59%	
N. atti da archiviare	55.225	54.202	49.791	53.073	50.000	47.262	-10,95%	-5,48%	
N. atti archiviati	55.225	54.202	49.791	53.073	50.000	47.262	-10,95%	-5,48%	
N. unità operative del processo	4,00	5,00	4,50	4,50	4,50	4,48	-0,56%	-0,56%	
N. atti archiviati digitalmente	0	0	46.221	15.407	48.500	45.794	197,23%	-5,58%	
Indici di Tempo									
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 210.894,27	€ 230.136,14	€ 214.716,81	€ 218.582,41	€ 270.809,07	€ 272.192,70	24,53%	0,51%	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (da indagine interna)				0,00%	70,00%	96,00%	#DIV/0!	37,14%	
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. errori di smistamento atti	0,00	0,00	0,00	0,00	800,00	721,00	#DIV/0!	-9,88%	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%						
Prando	p.o	10,00%	10,00%						
Poletto	p.o	2,00%	2,00%						
Mazzolotti	D	35,00%	35,00%						
Saviolo	C	100,00%	100,00%						
0,92 Brustia	C	100,00%	92,00%						
Pinto-Gobbi	B	200,00%	200,00%						
dip. 4,35	4,27	447,50%	439,50%						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)					39,14%	1,18%	1,06%	-0,12%	OK
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Personale (N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)					1,55%	1,58%	1,54%	-0,03%	OK
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)					29,03%	97,00%	96,89%	-0,11%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico					2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/N. unità operative totali dell'ente)					€ 753,93	€ 948,63	€ 938,60	-€ 10,04	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 4,65	€ 5,76	€ 5,78	€ 0,02	NOOK
Indicatori di Qualità									
N. segnalazioni atti mancanti in archivio					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
N. errori di smistamento atti					0,00	800,00	721,00	-79,00	OK
% gradimento (indagine interna)					0,00%	70,00%	96,00%	26,00%	OK
Analisi del risultato									
<p><i>Negli atti da archiviare si intendono il registro di protocollo, le deliberazioni di Giunta e Consiglio, le Determinazioni dirigenziali e le ordinanze. Gli si intendono archiviati elettronicamente cioè inseriti su supporti informatici. Nella voce "errori di smistamento" sono conteggiate le restituzioni complessive (cioè anche all'interno) di tutti i servizi comunale, e non solo gli errori di assegnazione dell'ufficio protocollo. Per gli anni 2008 e 2009 il dato relativo alle restituzioni non può essere ricavato per motivi legati alla nuova gestione informatica del programma.</i></p> <p><i>N.D.V.: Costo da rivedere nel 2012 in quanto afferente a ripartizione di spese generali che non sono direttamente gestibili dalla direzione, ma ribaltati quali costi generali.</i></p>									

Comune di							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SEGRETERIA GENERALE						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 57								
Gestire la Direzione Generale								
Finalità del Processo								
Garantire il funzionamento dell'organizzazione comunale attraverso l'implementazione degli strumenti manageriali necessari								
Stakeholder								
Uffici comunali								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N. strumenti attivati	2	2	3	2	3	3	28,57%	0,00%
N. strumenti da attivare ex art. 147 D.Lgs. 267/00 e D.Lgs. 150/09	4	4	4	4	4	4	0,00%	0,00%
N. unità operative del processo	1,00	1,00	1,20	1,07	1,10	1,10	3,13%	0,00%
N. unità operative totali dell'ente	290,06	290,67	289,05	289,93	285,47	290,00	0,03%	1,59%
N. obiettivi modificati				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. obiettivi programmati				0	0,30		#DIV/0!	-100,00%
Indici di Tempo								
Gg ritardo sull'attuazione delle fasi di programmazione e controllo				0,00	30,00	30,00	#DIV/0!	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 150.345,02	€ 180.121,01	€ 157.539,89	€ 162.668,64	€ 118.518,27	€ 112.045,49	-31,12%	-5,46%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Tasso medio di raggiungimento obiettivi programmati				0,00%	80,00%	100,00%	#DIV/0!	25,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Lomagno	Segr	40,00%	40,00%					
Prando	D	25,00%	25,00%					
Pavesi	D	10,00%	10,00%					
Mazzolotti	D	35,00%	35,00%					
DIP.	0,35	0,35						
		110,00%	110,00%					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Efficacia della Direzione Generale (n. strumenti attivati / n. strumenti da attivare ex art. 147 D.Lgs. 267/00 e D.Lgs. 150/09)				58,33%	75,00%	75,00%	0,00%	OK
% Personale (N. unità operative del processo/N. unità operative totali dell'ente)				0,37%	0,39%	0,38%	-0,01%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Giorni ritardo sull'attuazione delle fasi di programmazione e controllo				0,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio (costo processo/ N. unità operative del processo)				€ 152.501,85	€ 107.743,88	€ 101.859,54	-€ 5.884,35	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 3,46	€ 2,52	€ 2,38	-€ 0,14	OK
Indicatori di Qualità								
Tasso medio di raggiungimento obiettivi programmati				0,00%	80,00%	100,00%	20,00%	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di								ANNO	2011
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 58									
Gestire la Segreteria									
Finalità del Processo									
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria									
Stakeholder									
Uffici comunali / Organi istituzionali									
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064			
N. addetti staff	0,00	0,00	1,00	0,33	1,00	1,00	200,00%	0,00%	
N. unità operative del processo	17,00	21,00	14,00	17,33	14,00	14,86	-14,27%	6,14%	
N. unità operative totali dell'ente	290,06	290,67	289,05	289,93	290,00	291,00	0,37%	0,34%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	4,00	3,00	3,00	3,33	5,00	5,00	50,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 587.212,29	€ 979.481,74	€ 848.582,77	€ 805.092,27	€ 912.332,48	€ 951.863,89	18,23%	4,33%	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento				0,00%	0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Lomagno	Seg	30,00%	30,00%						
Ferraris	Dir	10,00%	10,00%						
Prando	P.O	35,00%	35,00%						
Poletto	P.O	13,00%	13,00%						
Mazzolotti	D	30,00%	30,00%						
Sereno	D	50,00%	50,00%						
Casalino R.	D	8,00%	8,00%						
Ariodante	D	100,00%	100,00%						
Spola-Beretta-Visentini	C	300,00%	300,00%						
Gerra	C	10,00%	6,25%						
0,6944 Rosso	C	50,00%	34,72%						
Giva	C	0,00%	0,00%						
Mosso	B	50,00%	50,00%						
Malinverni-Marini F.-Bosso	B	300,00%	300,00%						
Ricardi-Capliez-Barbero	B	300,00%	300,00%						
0,6944 Casalino U.	B	100,00%	69,44%						
Pierrotti	A	100,00%	100,00%						
DIP	13,98	13,48							
		1486,00%	1436,41%						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% personale (N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)					5,98%	4,83%	5,11%	0,28%	NOOK
% personale staff (sindaco ed assessori) (n. addetti staff / N. unità operative del processo)					1,92%	7,14%	6,73%	-0,41%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)					3,33	5,00	5,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio del processo (costo processo/N. unità operative totali dell'ente)					€ 2.776,90	€ 3.145,97	€ 3.271,01	€ 125,04	NOOK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)					€ 17,13	€ 19,41	€ 20,22	€ 0,81	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine interna)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
N.D.V.: Costo da rivedere nel 2012 in quanto afferente a ripartizione di spese generali che non sono direttamente gestibili dalla direzione, ma ribaltati quali costi generali.									

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	RISORSE UMANE E SISTEMI INFORMATIVI							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 59								
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.								
Stakeholder								
Dipendenti								
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	47.082	46.966	46.979	47.009	47.000	47.064		
N. unità operative del processo	12,00	11,00	10,50	11,17	9,77	9,77	-12,53%	0,00%
N. unità operative totali dell'ente	290,06	290,67	289,05	289,93	290,00	291,00	0,37%	0,34%
N. ore straordinario remunerate	4.219	3.331	3.887	3812,17	3.800	3.313	-13,11%	-12,83%
monte ore dovuto(fondo straordinario)	56.367	56.367	56.367	56367,00	56.367	56.367	0,00%	0,00%
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	7.474	7.004	7.000	7.159	6.000	5.990	-16,33%	-0,17%
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi)	96	128	76	100	85	140	40,00%	64,71%
N. corsi formativi	27,00	47,00	25	33	8	19	-42,42%	137,50%
N. partecipanti a corsi formativi	60,00	205,00	36	100	50	69	-31,23%	38,00%
N. lavoratori selezionati	64,00	212,00	74	117	233	338	189,71%	45,06%
N. stage approvati (convenzioni)	21,00	19,00	27	22	25	20	-10,45%	-20,00%
N. stagisti avviati	49,00	98,00	74	74	70	89	20,81%	27,14%
N. domande candidati servizio civile presentate	89,00	86,00	128	101	75	103	1,98%	37,33%
N. candidati presentati	68,00	62,00	104	78	60	75	-3,85%	25,00%
N. candidati idonei	67,00	57,00	91	72	50	75	4,65%	50,00%
N. volontari assegnati	36,00	16,00	22	25	12	14	-43,24%	16,67%
N. volontari richiesti UNSC	48,00	37,00	26	37	14	14	-62,16%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio certificazioni gg	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo (costi diretti : COSTO CSI SERVIZIO CEDOLINI + formazione + generali)	€ 684.147,27	€ 650.992,22	€ 657.346,31	€ 664.161,93	€ 785.759,50	€ 784.499,91	18,12%	-0,16%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. dirigenti	7	7	7	7	7	7	0,00%	0,00%
N. posizioni organizzative	11	11	13	12	15	15	28,57%	0,00%
% gradimento (da indagine interna)				0,00%	70,00%	97,00%	#DIV/0!	38,57%
N. variazioni-anomalie	1.026	1.142	1.200	1.123	1.100	1.220	8,67%	10,91%
N. registrazioni	20.537	22.856	24.502	22.632	22.000	25.435	12,39%	15,61%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo		Nominativo	
Lomagno	Seg	0,50%	0,50%	STIPENDI	€ 33.000,00	€ 28.308,47	CSI	
Ferraris G.	Dir	50,00%	50,00%	FORMAZIONE	€ 18.000,00	€ 20.312,00		
Santoro-Rodi-Sarzano	D	300,00%	300,00%					
Guglielmotti dal 1/6/11	D	100,00%	58,33%					
Fiacconi	D	70,00%	70,00%					
Chiocchetti-Ferraris C.-Gila	C	300,00%	300,00%					
Valli	C	50,00%	50,00%					
Gerra	C	90,00%	56,25%					
0,5 Rama	C	100,00%	50,00%					
NUOVA ASSUNZIONE	B	100,00%	41,67%					
dip. 11,10 9,26		1160,5%	976,8%	TOTALE	€ 51.000,00	€ 48.620,47		
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% copertura (N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)				3,85%	3,37%	3,36%	-0,01%	OK
Media abitanti (popolazione/N. unità operative totali dell'ente)				162,14	162,07	161,73	-0,34	OK
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)				6,76%	6,74%	5,88%	-0,86%	OK
Cantieri Lavoro (N. lavoratori selezionati/n. dipendenti comune)				40,24%	80,34%	116,15%	35,81%	OK
Stage (N. stagisti avviati/n. dipendenti comune)				25,41%	24,14%	30,58%	6,45%	OK
Servizio Civile Nazionale (N. domande presentate /volontari assegnati)				4,09	6,25	7,36	110,71%	OK
Servizio Civile Nazionale (N. volontari assegnati/volontari richiesti)				66,67%	85,71%	100,00%	14,29%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di rilascio certificazioni				3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 92,77	€ 130,96	€ 130,97	€ 0,01	N.S.
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 14,13	€ 16,72	€ 16,67	-€ 0,05	OK
Costo dipendente (costo processo/ N. unità operative totali dell'ente)				€ 2.290,81	€ 2.709,52	€ 2.695,88	-€ 13,64	OK
Indicatori di Qualità								
Tasso di efficienza (n. dirigenti/ N. unità operative totali dell'ente)				2,41%	2,41%	2,41%	-0,01%	OK
Tasso di efficienza (n. posizioni organizzative/N. unità operative totali dell'ente)				4,02%	5,17%	5,15%	-0,02%	OK
% rettifiche (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)				4,96%	5,00%	4,80%	-0,20%	OK
Indagine di gradimento interno (customer)				0,00%	70,00%	97,00%	27,00%	OK
Analisi del risultato								
N.D.V.: NS (non significativo) il dato risulta coerente con il dato atteso.								

COSTO COMPLESSIVO DELL'OBIETTIVO