

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	24 <u>Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi</u> 12 <u>Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP</u>
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	23 <u>Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione</u>
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	14 <u>Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato</u>
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	16 <u>Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative</u>
	GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI	10 <u>Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)</u> 21 <u>Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio</u>
	UFFICIO TECNICO	22 <u>Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie</u>
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	6 <u>Gestire i servizi demografici</u>
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	7 <u>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</u>
	POLIZIA COMMERCIALE	
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	18 <u>Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa</u>
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	5 <u>Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica</u>
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE	11 <u>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</u>
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI MANIFESTAZIONI TURISTICHE	19 <u>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche</u>
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	13 <u>Gestire la pianificazione territoriale</u>
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	17 <u>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni</u>
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	2 <u>Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani</u> 15 <u>Gestire l'assistenza alle fragilità sociali</u> 9 <u>Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori</u> 8 <u>Gestire i servizi per i diversamente abili</u> 1 <u>Erogare servizi cimiteriali</u>
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	AFFISSIONE E PUBBLICITA'	3 <u>Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)</u>
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI	
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI	
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO	
	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA	

N.	PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA
1	Erogare servizi cimiteriali	Area tecnica e SS.TT
2	Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani	Area amministrativa e servizi alla persona
3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	Area tecnica e SS.TT e area amministrativa
4	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	Area tecnica e SS.TT
5	Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	Area amministrativa e servizi alla persona
6	Gestire i servizi demografici	Area amministrativa e servizi alla persona
7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	Area polizia locale
8	Gestire i servizi per i diversamente abili	Area amministrativa e servizi alla persona
9	Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori	Area amministrativa e servizi alla persona
10	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	Area tecnica e SS.TT
11	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	Area amministrativa e servizi alla persona
12	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	Area amministrativa e servizi alla persona
13	Gestire la pianificazione territoriale	Area tecnica e SS.TT.
14	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	Area contabile
15	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali	Area amministrativa e servizi alla persona
16	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	Area contabile
17	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	Area tecnica e SS.TT.
18	Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa	Area amministrativa e servizi alla persona
19	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	Area amministrativa e servizi alla persona
20	Progettare e gestire asili nido	processo assente
21	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	Area tecnica e SS.TT
22	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	Area tecnica e SS.TT
23	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	Area contabile - area amministrativa

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2009	2010	2011	2012
Popolazione residente al 31/12		6.406	6.499	6.570	6.625
di cui popolazione straniera		277	293	306	317
Descrizione		2009	2010	2011	Saldo Naturale
nati nell'anno		82	58	68	58
deceduti nell'anno		48	43	45	46
immigrati		252	244	227	230
emigrati		187	166	179	200
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2010	2011	2012
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	558	543	544	500
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	496	518	532	570
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	927	889	883	892
Popolazione in età adulta	30-65 anni	3.603	3.626	3.649	3.646
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.004	1.018	976	1.030
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2009	2010	2011	2012
Prima infanzia	0-3 anni	326	310	302	261
Utenza scolastica	4-13 anni	676	692	713	750
Minori	0-18 anni	1.271	1.272	1.291	1.289
Giovani	15-25 anni	587	593	610	615
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					8.790

Territorio		
Superficie in Kmq		9
Frazioni		0
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi		0

Viabilità					
Strade		2009	2010	2011	2012
Statali	Km				
Provinciali	Km	6	6	6	6,00
Comunali	Km	10	10	10	10,00
Vicinali	Km	17	17	17	17,00
Autostrade	Km				
Tot. Km strade					33,00

Comune di						ANNO		2012	
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Gestione delle Entrate									
Titoli	2009		2010		2011		2012		
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	
Avanzo applicato	€ 165.560,45		€ 43.964,48		€ 37.000,00		€ 12.000,00		
1 - Tributarie	€ 1.503.606,90	€ 917.111,33	€ 2.437.569,06	€ 1.311.185,89	€ 2.381.638,06	€ 2.215.301,76	€ 3.510.711,84		
2 - Trasferimento Stato	€ 1.053.917,21	€ 941.259,20	€ 1.048.997,45	€ 999.752,40	€ 916.171,33	€ 46.120,33	€ 44.266,14		
3 - Extratributarie	€ 1.711.796,35	€ 758.969,43	€ 992.661,10	€ 521.840,92	€ 1.079.430,08	€ 449.849,10	€ 1.222.203,69		
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 2.177.903,46	€ 166.162,15	€ 1.033.289,97	€ 380.616,34	€ 10.248.810,67	€ 263.332,51	€ 3.934.993,00		
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 190.862,40		€ 470.000,00	€ -	€ 407.000,00		
6 - Servizi conto terzi	€ 476.493,71	€ 457.306,06	€ 337.787,32	€ 275.473,56	€ 574.497,00	€ 379.041,98	€ 574.497,00		
Totale entrate	€ 7.149.278,08	€ 3.300.808,17	€ 6.085.131,78	€ 3.488.869,11	€ 15.707.547,14	€ 3.353.645,68	€ 9.705.671,67	€ -	

Gestione delle Spese								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 3.981.108,19	€ 3.065.239,55	€ 4.108.449,83	€ 2.695.774,79	€ 4.088.712,51	€ 2.460.836,17	€ 4.281.256,50	
2 - Spese c/capitale	€ 2.053.500,49	€ 90.607,61	€ 964.771,00	€ 119.697,64	€ 9.989.810,67	€ 226.280,39	€ 3.843.993,00	
3 - Rimborso di prestiti	€ 598.041,18	€ 598.041,18	€ 666.339,19	€ 666.339,19	€ 991.526,96	€ 684.518,56	€ 1.005.925,17	
4 - Servizi conto terzi	€ 476.493,71	€ 409.544,87	€ 337.787,32	€ 277.062,92	€ 574.497,00	€ 320.680,24	€ 574.497,00	
Totale spesa	€ 7.109.143,57	€ 4.163.433,21	€ 6.077.347,34	€ 3.758.874,54	€ 15.644.547,14	€ 3.692.315,36	€ 9.705.671,67	€ -

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	risconnessione	residui attivi	risconnessione	residui attivi	risconnessione	residui attivi	risconnessione
1	Tributarie	€ 601.972,80	€ 438.939,54	€ 628.522,26	€ 612.517,34	€ 1.143.873,17	€ 997.129,78	€ 1.194.853,65	
2	Contributi e trasferimenti	€ 70.394,54	€ 59.421,55	€ 112.658,01	€ 113.337,13	€ 49.245,05	€ 54.018,64	€ 613,79	
3	Extratributarie	€ 1.389.485,63	€ 848.505,98	€ 1.379.978,10	€ 852.247,63	€ 964.583,34	€ 261.017,18	€ 1.156.547,19	
4	Contributi conto capitale	€ 605.737,59	€ 604.334,17	€ 2.339.238,30	€ 1.926.120,25	€ 893.527,41	€ 189.394,32	€ 1.454.165,94	
5	Accensioni di prestiti	€ 2.175.446,33	€ 1.174.184,10	€ 746.664,67	€ 96.375,30	€ 841.151,77	€ 110.801,02	€ 728.532,98	
6	Servizi conto terzi	€ 48.933,09	€ 35.607,62	€ 31.948,96	€ 13.209,73	€ 81.062,49	€ 27.785,67	€ 77.210,81	
Totale residui su entrate		€ 4.891.969,98	€ 3.160.992,96	€ 5.239.010,30	€ 3.613.807,38	€ 3.973.443,23	€ 1.640.146,61	€ 4.611.924,36	€ -
Titolo	SPESE	2009		2010		2011		2012	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	1.099.983,01	772.881,76	1.155.914,72	874.216,87	1.639.138,51	1.304.785,01	1.761.284,37	
2	Spese per investimenti	3.482.140,60	1.072.783,22	4.349.330,13	2.042.338,84	2.973.676,42	250.545,31	3.082.204,06	
3	Rimborso di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
4	Servizi conto terzi	293.465,19	199.010,42	161.140,77	67.960,79	153.904,38	93.733,63	140.925,83	
Totale residui su spese		€ 4.875.588,80	€ 2.044.675,40	€ 5.666.385,62	€ 2.984.516,50	€ 4.766.709,31	€ 1.649.063,95	€ 4.984.314,28	€ -

Indici per analisi finanziaria								
Descrizione	2009		2010		2011		2012	
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€	659.323,61	€	1.019.036,21	€	1.046.088,45	€	46.734,12
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€	397.018,22		386.613,01	€	353.384,96	€	328.277,50
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€	760.040,43		792.364,00	€	808.572,41	€	813.995,77
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€	489.974,36		598.041,18	€	666.399,19	€	684.518,56
Anticipazioni di cassa								

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	75,31%	76,58%	79,07%	99,07%
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	35,22%	54,42%	54,41%	73,49%
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	15,44%	22,75%	23,90%	0,98%
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	38,58%	39,67%	41,77%	38,24%
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	17,80%	17,69%	18,47%	17,04%
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	27,59%	28,71%	29,46%	21,40%
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 501,94	€ 527,81	€ 526,80	€ 714,40
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 234,72	€ 375,07	€ 362,50	€ 529,92
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 138,46	€ 151,51	€ 155,22	€ 152,87
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 102,92	€ 156,80	€ 159,22	€ 7,05
Numero abitanti				
Capacità gestionale				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	68,43%	86,10%	25,30%	47,52%
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	68,58%	93,24%	30,47%	51,35%
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	52,13%	53,44%	77,00%	0,00%
Accertamenti titoli 1 + 3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	76,99%	65,62%	60,19%	0,00%
Impegni titolo 1				

Comune di			ANNO		2012
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE					
Personale in servizio					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
Dirigenti (unità operative)	0,00	0,00	0,00	0,00	
Posizioni Organizzative (unità operative)	4,00	4,00	4,00	4,00	
Dipendenti (unità operative)	17,00	17,00	15,76	18,00	
Totale unità operative in servizio	21,00	21,00	19,76	22,00	
Totale dipendenti in servizio (teste)	22,00	22,00	21,00	0,00	
Età media del personale					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00	
Posizioni Organizzative	45,50	46,50	47,50	50,00	
Dipendenti	41,38	42,38	46,70	47,50	
Totale Età Media	43,44	44,44	47,10	48,75	
Indici di assenza					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
Malattia + Ferie + Altro	17,43%	16,62%	16,00%	16,00 %	
Malattia + Altro	3,75%	6,01%	6,00%	7,00 %	

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Spesa complessiva per il personale	€ 792.364,00	€ 808.572,41	€ 813.995,77	€ 700.850,59
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 5.680,00	€ 5.680,00	€ 1.470,00	€ 1.050,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 840,00	€ 4.980,00	€ 1.470,00	€ 1.050,00

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Costo personale su spesa corrente				
<u>Spesa complessiva personale</u>	19,90%	19,68%	19,91%	16,37 %
Spese Correnti				
2. Costo medio del personale				
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 36.016,55	€ 36.753,29	€ 38.761,70	#DIV/0!
Numero dipendenti				
3. Costo personale pro-capite				
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 123,69	€ 124,41	€ 123,90	€ 105,79
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
<u>Popolazione</u>	305	309	332	299
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
<u>Numero dipendenti</u>	0,00	0,00	0,00	0,00
Numero dirigenti				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
<u>Numero dipendenti</u>	4,25	4,25	3,94	4,50
Numero Posizioni Organizzative				
7. Capacità di spesa su formazione				
<u>Spesa per formazione impegnata</u>	14,79%	87,68%	100,00%	100,00 %
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
<u>Spesa per formazione</u>	€ 40,00	€ 237,14	€ 74,39	€ 47,73
Numero dipendenti				
9. Costo formazione su spesa personale				
<u>Spesa per formazione</u>	0,11%	0,62%	0,18%	0,15 %
Spesa complessiva personale				

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Affari Generali e Servizi alla persona				
Servizio	Affari generali				
Ufficio/Centro di Costo	Cimitero				
Processo 1					
Erogare servizi cimiteriali					
Finalità del Processo					
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.499	6.570	6.570	6.546	6.625
giorni apertura settimanale	7	7	7	7	7
N. loculi concessi	18	7	13	13	18
N. cellette concesse	6	1	8	5	7
N. tombe concesse	5	3	7	5	4
N. loculi richiesti	18	7	13	13	18
N. cellette richieste	6	1	8	5	7
N. tombe richieste	5	3	7	5	4
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	0	4	3	2	0
N. esumazioni da effettuare	2	2	1	2	0
N. nuove concessioni-rinnovi rilasciati su aree	0	0	0	0	0
N. aree occupate	0	0	0	0	0
giorni di confronto apertura	7	7	7	7	7
Indici di Tempo					
Tempo medio predisposizione contratti (minuti)	30	30	30	30	30
Indici di Costo					
Costo del Processo	€ 45.005,10	€ 47.020,08	€ 41.614,86	€ 44.546,68	€ 45.471,09
Proventi per illuminazione votiva	€ 1.550,35	€ 1.618,57	€ 1.618,57	€ 1.595,83	€ 1.618,57
importo entrate per concessioni cimiteriali	€ 46.400,00	€ 61.600,00	€ 61.270,00	€ 56.423,33	€ 52.470,00
Indici di Qualità					
N. Reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0	0
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	5%			
Maria Langè	C4	7%			
Tonia Cancellara	C1	7%			
Elisa Pantaleo	B3	5%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
Miramonti Patrizia	C1	5%			
Orazio Colombo	A3	10%			
Totale unità operative		0,40			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				100,00%	100,00%
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				100,00%	100,00%
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				140,00%	#DIV/0!
Conversione aree in abbandono (n. nuove concessioni-rinnovi rilasciati/ n. aree occupate)				0,00%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)				30,00	30
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 6,80	€ 6,86
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				126,66%	115,39%
Indicatori di Qualità					
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	0

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Affari generali e servizi alla persona				
	Servizio sociale				
	Servizi alla persona				
Processo 2					
Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per 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; assicurare il funzionamento (o il controllo) delle strutture diurne per anziani.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Anziani assistiti e loro famiglie					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625
N° domande accolte	16	16	13	15	13
N° domande ricevute	16	16	13	15	13
N° anziani assistiti	16	16	18	17	15
N° anziani presenti sul territorio	984	1.018	1.065	1.022	1.089
N° utenti	16	16	18	17	15
N. iniziative ricreative realizzate	3	3	3	3	3
Indici di Tempo					
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione) in giorni	2	2	2	2	2
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 43.782,15	€ 45.150,62	€ 39.897,94	€ 42.943,57	€ 44.368,16
Proventi di competenza	€ 6.107,95	€ 7.595,70	€ 7.748,70	€ 7.150,78	€ 14.000,00
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Indici di Qualità					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Valutazione da parte degli operatori	75,00%	75,00%	80,00%	76,67%	80,00%
N. visite domiciliari e colloqui	16	16	21	18	20
Personale coinvolto nel Processo					
Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airolidi	D6	5%			
Maria Langè	C4	12%			
Totale unità operative		0,17			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				100,00%	100,00 %
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				1,63%	1,38 %
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)				15,75%	16,44 %
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (GG.) (dalla data richiesta alla data attivazione)				2,00	2,00
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				16,65%	31,55 %
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 2.576,61	€ 2.957,88
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 6,62	€ 6,70
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)				0,00%	0,00 %
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00 %
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				76,67%	80,00 %
Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)				106,00%	133,33 %

Comune di						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo						
	TECNICA					
	ATTIVITA' PRODUTTIVE					
	Commercio					
Processo 3						
Gestire e controllare le attività produttive e 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						
Missione - Visione dell'Ente						
collegamento con le politiche/linee strategiche						
Stakeholder						
Esercizi commerciali - Attività Produttive						
Indici						
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	
Indici di Quantità						
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6491,67	6.625	
N° domande accolte	17	12	12	14	30	
N° domande presentate	17	12	12	14	30	
N° attività presenti sul territorio	73	75	75	74	80	
Nuove attività insediate	5	2	2	3	5	
Attività cessate	3	2	2	2	2	
N° commercio di vicinato	37	39	39	38	40	
N° attività commerciali	8	12	12	11	12	
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	64	68	68	67	68	
Indici di Tempo						
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 24.703,07	€ 6.300,16	€ 23.623,74	€ 18.208,99	€ 19.057,14	
Indici di Qualità						
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo						
Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	
Massimo Miracca	D1	10%				
Patrizia Miramonti	C1	15%				
Piera Garegnani	C4	10%				
Massimo Castrucci	C1	5%				
Francesco Russo	C1	5%				
Totale unità operative		0,45				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
				Media triennio precedente	Performance attesa	
Indicatori di Efficacia						
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00 %	
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				4,04%	6,25 %	
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				3,14%	2,50 %	
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				359,38%	333,33 %	
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (anche licenze commercio ambulante/popolazione)				0,01	0,01	
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)				0,00%	0,00 %	
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,80	€ 2,88	
Indicatori di Qualità						
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00 %	

Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area TECNICA E SERVIZI TECNICI ESTERNI				
	Servizio Ambiente				
	Ufficio Ecologia				
Processo 4					
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali					
Finalità del Processo					
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625
Ql. raccolta differenziata	26.412,45	20.577,59	21.220,59	22.736,88	21.626,23
Ql. RSU raccolti	6.584,20	8.847,67	6.608,80	7.346,89	6.740,98
N° sanzioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N° controlli	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	29.425,26	27.829,39	27.829,39	28.361,35	28.367,21
N° utenze servizio raccolta rifiuti	2.706,00	2.755,00	2.860,00	2.773,67	2.865,00
N° controlli effettuati	240,00	267,00	288,00	265,00	285,00
Km. Territorio	8,64	8,64	8,64	8,64	8,64
N° illeciti ambientali accertati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indici di Tempo					
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
N° passaggi raccolta alla settimana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indici di Costo					
Costo complessivo del processo	€ 806.230,09	€ 818.011,44	€ 811.874,09	€ 812.038,54	€ 904.184,45
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 806.230,10	€ 818.011,68	€ 811.874,09	€ 812.038,62	€ 903.490,17
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Indici di Qualità					
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo					
Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giuseppina Colombo	D6	2%			
Miriam Merlotti	C5	4%			
Marco Nebuloni	C1	5%			
Sabrina Giglio	B3	4%			
Massimo Miracca	D1	15%			
Debora Papo	C2	10%			
Rosella Giunta	B7	20%			
Patrizia Miramonti	C1	30%			
Piera Garegnani	C4	20%			
Orazio Colombo	A3	10%			
Totale unità operative		1,20			
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Media trienio precedente				Performance attesa	
Indicatori di Efficacia					
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)				80,17%	76,24 %
% sanzioni erogate (n. sanzioni/ n. controlli)				0,00%	0,00 %
% intervento per abbandono effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.) (n. interventi)				0,00%	0,00 %
Produzione rifiuti pro capite raccolti (RSU + differenziata/utenze) (ql. Totali)				10,23	9,90
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/ km territorio)				30,67	32,99
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				0,00%	0,00 %
Indicatori di Efficacia temporale					

Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)	3,00	3,00
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2,00	2,00
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	2,00	2,00
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	0,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica		
Costo medio QI (costo del processo/ ql. totali raccolti)	€ 28,63	€ 31,87
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)	100,00%	99,92 %
Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)	€ 292,77	€ 315,35
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 0,00	€ 0,00
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	€ 125,09	€ 136,48
Indicatori di Qualità		
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	0,00%	0,00 %
% disservizio raccolta rifiuti (n. disservizi segnalati/ n. interventi effettuati)	0,00%	0,00 %
% Reclami rifiuti (N. reclami/ utenti)	0,00%	0,00 %

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Affari generali e servizi alla persona				
	Servizio Istruzione				
	Ufficio Istruzione				
Processo 5					
Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica					
Finalità del Processo					
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, pre-post scuola, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Studenti, famiglie ed insegnanti					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625
N° alunni materne ed elementari	460	464	490	471	525
N° alunni materne, elementari e medie	632	635	673	647	710
N° domande refezione scolastica accolte	403	413	422	413	430
N° domande refezione scolastica presentate	403	413	422	413	430
N° Utenti refezione scolastica	403	413	422	413	430
N° pasti	59.830	61.307	59.493	60.210	61.500
N° morosi refezione scolastica	82	99	117	99	130
N° domande pre-post scuola accolte	40	26	37	34	37
N° domande pre-post scuola ricevute	40	30	37	36	37
N° iscritti pre-post scuola	40	26	37	34	37
N° morosi pre-post scuola	0	0	2	1	2
N° domande accolte trasporto scolastico	69	65	57	64	25
N° domande presentate trasporto scolastico	69	65	57	64	26
N° Utenti trasporto scolastico	69	65	57	64	25
N° morosi trasporto scolastico	0	0	0	0	0
N° km percorsi	4.850	4.850	5.150	4.950	2.180
Popolazione 3-13 anni	759	770	882	804	922
N° domande centri estivi accolte	48	0	0	16	0
N° domande centri estivi presentate	48	0	0	16	0
N° Utenti centro estivi	48	0	0	16	0
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0	0
Indici di Tempo					
Tempo di attesa consegna pasti espresso in minuti	15	15	10	13,33	10
Ore di prestazione settimanali erogate	10	10	10	10,00	10
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 445.619,90	€ 485.290,94	€ 395.729,34	€ 442.213,39	€ 431.608,37
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 172.486,25	€ 189.202,95	€ 202.439,20	€ 188.042,80	€ 198.800,00
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 193.231,30	€ 197.214,36	€ 216.258,40	€ 202.234,69	€ 228.258,00
Proventi di competenza pre-post scuola	€ 2.097,00	€ 2.136,00	€ 2.500,00	€ 2.244,33	€ 2.500,00
Spesa di competenza del servizio pre-post scuola	€ 5.004,00	€ 5.103,92	€ 3.524,00	€ 4.543,97	€ 3.754,00
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 10.989,15	€ 14.020,00	€ 14.500,00	€ 13.169,72	€ 4.500,00
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 24.418,32	€ 24.419,64	€ 21.688,03	€ 23.508,66	€ 17.216,00
Proventi di competenza centri estivi	€ 8.955,60	€ -	€ -	€ 2.985,20	€ -
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ 20.313,34	€ -	€ -	€ 6.771,11	€ -
Indici di Qualità					
% gradimento (da customer satisfaction)	0	0	0	0,00	
N. reclami	0	0	0	0,00	0
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airoldi	D6	10%			
Maria Langè	C4	7%			
Maria Emma Clivio	C5	25%			
Maria Pertile	B3	8%			
Miriam Merlotti	C5	2%			
Marco Nebuloni	C1	2%			
Sabrina Giglio	B3	2%			
Totale unità operative		0,56			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)				87,55%	81,90 %
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)				100,00%	100,00 %
% soddisfazione delle richieste pre-post scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.)				96,26%	100,00 %
% utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari)				7,28%	7,05 %
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)				100,00%	96,15 %
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)				9,85%	3,52 %
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				100,00%	0,00 %
% efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni)				1,99%	0,00 %
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)				18,99%	26,83 %
Indicatori di Efficacia temporale					

Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)	13,33	10,00
Ore di prestazione settimanali erogate	10	10
Indicatori di Efficienza Economica		
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	92,98%	87,09 %
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 3,36	€ 3,71
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti	€ 0,24	€ 0,48
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	49,39%	66,60 %
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)	€ 132,35	€ 101,46
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	56,02%	26,14 %
Costo al Km (soesa di competenza/km percorsi)	€ 4,75	€ 7,90
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	44,09%	0,00 %
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)	€ 423,19	€ -
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ 68,12	€ 65,15
Indicatori di Qualità		
% gradimento (da customer satisfaction)	0,00%	0,00 %
media reclami (reclami/utenti)	0,00	0,00

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Affari generali e servizi alla persona				
	Servizio Demografico				
	Ufficio Anagrafe				
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.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6491,67	6.625
Ore apertura settimanale	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
N. unità operative del processo	1,90	1,90	2,00	1,93	2,00
N. pratiche	850	895	948	898	950
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	25	28	33	29	30
n. certificati	3.559	3.510	3.220	3.430	3.100
Indici di Tempo					
Tempo medio di attesa allo sportello - minuti	5	5	5	5,00	5
Indici di Costo					
Costo del Processo	€ 130.801,93	€ 132.058,28	€ 130.657,21	€ 131.172,47	€ 120.018,04
N° pratiche	811	811	948	857	950
Indici di Qualità					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	10%			
Tonia Cancellara	C1	80%			
Pantaleo Elisa	B3	80%			
Massimo Castrucci	C1	10%			
Francesco Russo	C1	10%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,90			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				55,56%	55,56 %
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,03%	0,03 %
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				13,83%	14,34 %
% autonomia dei cittadini veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati				(n. verifiche di 0,84%	0,97 %
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attesa allo sportello (in minuti)				5,00	5,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 20,21	€ 18,12
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				€ 153,12	€ 126,33
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00 %

Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Polizia Locale				
	Servizio Polizia Municipale				
	Ufficio Polizia Locale				
Processo 7					
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione					
Finalità del Processo					
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini e utenti della strada					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6492	6.625
Km strade territorio	33	33	33	33	33,00
N. agenti	3	3	3	3	3
N. ore di attività di controllo stradale (annuale)	260,00	250,00	195,00	235,00	95,00
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00
N. ore attività complessive pl settimanali	36,00	36,00	30,00	34,00	35,00
N. ore di vigilanza serale	70,00	70,00	40,00	60,00	20,00
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	40,00	36,00	36,00	37,33	18,00
N. ore vigilanza sul territorio	750,00	750,00	580,00	693,33	250,00
N. sinistri	9	6	3	6	3
N. controlli C.d.S.	664	445	300	470	150
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	434	149	200	261	100
N. violazioni globali al C.d.S.	1.128	691	342	720	200
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	0	0	0	0	0
Popolazione 25-64 anni	3.943	3.922	3.899	3.921	4.001
N. ore servizi prossimità settimanale	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
N. abusi accertati	0	0	0	0	5
N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie	16	12	4	11	3
N. controlli attività produttive	5	3	0	3	3
N. attività produttive	272	268	276	272	280
N. controlli su cantieri	11	9	4	8	3
N. cantieri aperti	11	9	6	9	4
N. controlli su attività edilizia	11	9	4	8	4
N. attività edilizie	11	9	10	10	10
N. infrazioni sicurezza stradale	1935	787	342	1.021	73
N. sanzioni sicurezza stradale	1128	691	500	773	73
N. sanzioni attività edilizie e produttive	11	10	0	7	0
N. sanzioni territorio e attività della popolazione	48	31	0	26	0
Indici di Tempo					
Tempo medio di intervento su chiamata - minuti (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	4,00	4,00	5,00	4,33	5,00
Tempo medio di intervento su chiamata - minuti (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	5,00	5,00	10,00	6,67	10,00
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive - minuti (esclusi tempi di terzi)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
Indici di Costo					
Proventi di competenza sanzioni sicurezza (c.d.s.)	€ 96.237,73	€ 99.833,90	€ 33.451,67	€ 76.507,77	€ 60.000,00
Proventi di competenza sanzioni territorio e attività della popolazione	€ 3.151,30	€ 2.031,20	€ 0,00	€ 1.727,50	€ 0,00
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie e produttive	€ 148,45	€ 134,90	€ 0,00	€ 94,45	€ 0,00
Importo finanziamenti da altri Enti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Costo del processo	€ 170.362,23	€ 153.534,17	€ 157.189,48	€ 160.361,96	€ 155.123,67
Indici di Qualità					
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	57,00	26,00	0,00	27,67	0,00
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Valutazione del servizio da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
% gradimento servizio (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Comandante	D1	79%			
Massimo Castrucci	C1	75%			
Francesco Russo	C1	75%			
Cinzia Poianella	B6	55%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		2,84			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia		
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	11,76%	5,71 %
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	2,00	157,89
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	7,12	2,88
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)	0,18	0,09
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)	36,23%	50,00 %
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	109,80%	51,43 %
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)	8,65%	8,00 %
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)	2.163,89	2.208,33
% servizio di prossimità settimanale (n. ore servizi prossimità settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanale)	14,71%	14,29 %
% di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	0,00%	166,67 %
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)	0,98%	1,07 %
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)	92,31%	75,00 %
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	80,00%	40,00 %
Indicatori di Efficacia temporale		
Tempo medio di intervento su chiamata (in minuti) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	4,33	5,00
Tempo medio di intervento su chiamata (in minuti) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	6,67	10,00
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (minuti) (esclusi tempi di terzi)	15,00	15,00
Indicatori di Efficienza Economica		
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 74,91	€ 821,92
Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)	€ 65,60	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€ 24,70	€ 23,41
Indicatori di Qualità		
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00 %
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00 %
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	3,58%	0,00 %
% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	0,00%	#DIV/0!

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area affari generali e servizi alla persona				
	Servizi Alla Persona				
	Ufficio Sociale				
Processo 8					
Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili					
Finalità del Processo					
Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarietà 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					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Diversamente abili e loro famiglie					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625
N. domande accolte	12	12	12	12,00	10
N. domande presentate ammissibili	12	12	12	12,00	10
N. utenti servizio	12	12	12	12,00	12
N. utenti	12	12	12	12,00	12
N. unità operative del processo	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06
N. unità operative totali	21,00	19,76	21,00	20,59	21,00
Progetti Legge 162	9	9	8	8,67	0
Indici di Tempo					
N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione	7	6	6	6,33	6
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 110.078,38	€ 122.180,80	€ 101.594,96	€ 111.284,71	€ 84.374,59
Proventi di competenza	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Indici di Qualità					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Valutazione parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airoidi	D6	3%			
Maria Langè	C4	3%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,06			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00 %
% di utilizzo del servizio trasporto (n. utenti servizio/ n. utenti)				100,00%	100,00 %
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				0,29%	0,29 %
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione)				6,33	6,00
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)				0,00%	0,00 %
Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti)				€ 9.273,73	€ 7.031,22
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 17,14	€ 12,74
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)				0,00%	0,00 %
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00 %
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00 %

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area affari generali e servizi alla persona				
	Servizi Alla Persona				
	Ufficio Sociale				
Processo 9					
Gestire i servizi per l'infanzia ed i 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, nonché 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					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6491,67	6.625
n. casi seguiti	15	15	15	15	15
n. segnalazioni	15	15	15	15	15
N° minori assistiti	5	5	6	5	5
N° minori presenti sul territorio	1.272	1.291	1.291	1.285	1.295
n. affidi + comunità	0	0	3	1	2
N° utenti complessivi	15	15	18	16	17
Tasso di criticità (n. casi penali seguiti/ n. minori in carico)	0,00%	50,00%	0,05%	16,68%	40,00%
N° utenti servizi infanzia/giovani	769,00	781,00	0,00	516,67	0,00
N° bambini/giovani residenti fasce d'età interessata (Ludoteca/C.A.G.)	1.271	1.272	1.291	1.278	1.295
Indici di Tempo					
N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi	15	15	15	15,00	15
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 53.210,23	€ 39.318,46	€ 104.466,89	€ 65.665,19	€ 83.382,67
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Proventi di competenza servizi infanzia/giovani	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Indici di Qualità					
Valutazione da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo					
Nome e cognome			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Categoria		N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airoldi		D6	2%		
Maria Langè		C4	1%		
Giuseppina Colombo		D6	1%		
Sabrina Giglio		B3	1%		
TOTALE UNITA'OPERATIVE		0,05			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)				100,00%	100,00 %
% di assistiti (minori assistiti/ minori presenti sul territorio)				0,42%	0,39 %
% allontanamenti (n.affidi + comunità / n. casi seguiti)				0,00%	13,33 %
% di efficacia dei serviz infanzia/giovani (utenti/bambini-giovani residenti delle fasce d'età interessate)				40,43%	0,00 %
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)				15,00	15,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 4.104,07	€ 4.904,86
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)				0,00%	0,00 %
Provento medio servizi infanzia/giovani (provento/utenti servizi infanzia/giovani)				€ -	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 10,12	€ 12,59
Indicatori di Qualità					
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00 %
% gradimento				0,00%	0,00 %

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizio Patrimonio				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Patrimonio				
Processo 10					
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)					
Finalità del Processo					
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625
n. immobili locati	17	18	18	18	18
n. totale immobili locabili	18	18	18	18	18
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	0	0	0
N. richieste alienazioni	0	0	0	0	0
n.concessioni rilasciate	0	1	2	1	0
n. richieste concessioni pervenute	2	1	2	2	0
Indici di Tempo					
Tempo medio Rilascio concessioni	30	30	30	30,00	30
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 17.004,88	€ 20.571,24	€ 17.648,44	€ 18.408,19	€ 20.965,44
provento complessivo locazione	€ 17.181,66	€ 14.194,75	€ 16.200,36	€ 15.858,92	€ 16.432,25
Mq immobili	1.407,40	1.407,40	1.407,40	1.407,40	1.407,40
Valore complessivo immobili	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00	€ 1.126.064,00
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio	€ 17.181,66	€ 14.194,75	€ 16.200,36	€ 15.858,92	€ 16.432,25
Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni	€ 17.004,88	€ 20.581,24	€ 17.648,44	€ 18.411,52	€ 20.965,44
Indici di Qualità					
N. totale immobili di proprietà	18	18	18	18	18
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	5%			
Maria Langè	C4	5%			
Giuseppina Colombo	D6	3%			
Marco Nebuloni	C1	6%			
Miracca Massimo	D1	5%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,24			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				98,15%	100,00 %
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)				0,00%	0,00 %
% rilascio concessioni (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				0,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio Rilascio autorizzazioni				0,00	0,00
Tempo medio Rilascio concessioni				30,00	30,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 2,84	€ 3,16
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)				€ 11,27	€ 11,68
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)				€ 13,08	€ 14,90
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 11,27	€ 11,68
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				86,14%	78,38 %
Indicatori di Qualità					
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)				98,15%	100,00 %

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area affari generali e servizi alla persona				
	Servizio Cultura				
	Biblioteca				
Processo 11					
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					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625
Utenti reali	482	649	807	646	810
N. prestiti	16.611	16.973	16.209	16.598	16.210
n.ro ore apertura settimanale	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
Patrimonio	23.072	23.854	22.633	23.186	22.750
n. prestiti con prenotazione on line %	10	15	17	14	20
N. utenti	482	649	655	595,33	660,00
Indici di Tempo					
Tempo medio attesa prestito(in minuti)	5	5	5	5,00	5
tempo medio attesa per interprestito - in giorni	2	2	2	2	2
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 135.673,19	€ 139.746,90	€ 108.438,80	€ 127.952,96	€ 97.196,27
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 1.534,70	€ 1.800,00	€ 750,00	€ 1.361,57	€ 1.270,00
Spesa acquisto libri	€ 6.000,00	€ 6.000,00	€ 7.046,60	€ 6.348,87	€ 7.148,90
Indici di Qualità					
% gradimento iniziative promozione (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	3%			
Maria Emma Clivio	C5	55%			
Maria Pertile	B3	80%			
Giuseppina Colombo	D6	1%			
Miriam Merlotti	C5	3%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
Sabrina Giglio	B3	3%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,46			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)				9,95%	12,23%
Media prestiti (prestiti/utenti reali)				25,69	20,01
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				69,44%	69,44%
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)				255,68%	244,68%
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)				71,58%	71,25%
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)				0,08%	0,12%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attesa per il prestito				5,00	5,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 7,71	€ 6,00
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 19,71	€ 14,67
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)				€ 0,21	€ 0,19
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)				€ 0,98	€ 1,08
Indicatori di Qualità					
% gradimento iniziative promozione (indagine)				0,00%	0,00%

Comune di						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area affari generali e servizi alla persona					
	Servizio Segreteria					
	Ufficio Segreteria					
Processo 12						
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						
Missione - Visione dell'Ente						
collegamento con le politiche/linee strategiche						
Stakeholder						
Cittadini						
Indici						
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	
Indici di Quantità						
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6491,67	6.625	
N. notiziari pubblicati nell'anno	4	9	8	7	5	
n.ro ore apertura settimanale	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	
N. richieste evase URP	23	27	24	25	25	
N. richieste pervenute URP	23	27	24	25	25	
N. iscritti newsletter	39	71	73	61	80	
N. richieste evase on-line	3	6	8	6	10	
N. richieste totali pervenute	3	6	8	6	10	
N. pubblicazioni Sito	125	185	147	152	150	
Indici di Tempo						
Tempo medio di evasione richieste - minuti	5	5	5	5,00	5	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 84.030,24	€ 110.280,46	€ 91.300,64	€ 95.203,78	€ 94.534,55	
Indici di Qualità						
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo						
Nome e cognome			Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo	
Giovanni Airolti			D6	10%	Tipo	
Maria Langè			C4	16%	Costo	
Fulvio Conca			B6	25%		
Tonia Cancellara			C1	8%		
Elisa Pantaleo			B3	5%		
Giuseppina Colombo			D6	1%		
Miriam Merlotti			C5	3%		
Marco Nebuloni			C1	1%		
Sabrina Giglio			B3	1%		
Cinzia Poianella			B6	40%		
TOTALE UNITA' OPERATIVE				1,10		
INDICATORI DI PERFORMANCE						
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)				55,56%	55,56 %	
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)				100,00%	100,00 %	
% copertura newsletter (n. iscritti/ cittadini)				0,94%	1,21 %	
% evasione richieste on-line evase on-line/Tot. Richieste pervenute (n. richieste)				100,00%	100,00 %	
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				12,69%	12,50 %	
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di evasione richieste				5,00	5	
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 14,67	€ 14,27	
Indicatori di Qualità						
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00 %	

Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Tecnica e Servizi Tecnici Esterni				
	Servizio Territorio				
	Ufficio Tecnico				
Processo 13					
Gestire la pianificazione territoriale					
Finalità del Processo					
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6491,67	6.625
Mq territorio	8.640.000	8.640.000	8.640.000	8.640.000	8.640.000,00
Mq edificati	570.294,00	580.236,00	582,00	383.704,00	585.000,00
Mq recupero edifici esistenti	4.052,00	7.642,00	2.300,00	4.664,67	2.500,00
Mq nuove edificazioni	9.600,00	2.300,00	2.000,00	4.633,33	3.000,00
Mq non edificabili	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00	6.974.158,00
N. piani attuativi approvati	3	4	0	2,33	0,00
N. piani attuativi presentati	3	4	0	2,33	0,00
Indici di Tempo					
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	90	90	90	90,00	90
Indici di Costo					
Costo complessivo del processo	€ 56.253,08	€ 60.105,84	€ 53.177,69	€ 56.512,20	€ 54.260,17
N. unità operative del processo	0,85	0,85	0,85	0,85	0,95
Indici di Qualità					
% di gradimento	0	0	0	0,00	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Massimo Miracca	D1	40%			
Debora Papo	C2	15%			
Rosella Giunta	B7	30%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,85			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				4,44%	6,77 %
Tasso di recupero recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni (mq)				100,68%	83,33 %
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				80,72%	80,72 %
% attuazione dei Piani attuativi attuativi approvati/Piani attuativi presentati (N. piani)				100,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00 %
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento netto di sospensione Enti terzi) (a				90,00	90,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 8,71	€ 8,19

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area contabilità e tributi				
	Servizio Contabilità				
	Ufficio Ragioneria				
Processo 14					
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato					
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					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Amministratori / Funzionari					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625
n. variazioni di bilancio	6	4	5	5	2
n. capitoli di bilancio	463	465	473	467	475
n. fatture gestite in uscita	1.071	1.349	979	1.133	980
n. fatture gestite in entrata	5.553	39	31	1.874	35
n. Totale atti pervenuti	593	615	642	617	645
n. pareri emessi	581	602	574	586	580
N° richieste evase	700	710	725	712	730
N° richieste pervenute	701	715	725	714	730
N° unità operative del processo	3	3	2,55	2,85	3
Numero mandati emessi	2.595	2.629	2.212	2.479	2.250
Numero reversali emesse	1.381	1.459	1.769	1.536	1.750
Numero impegni registrati	1.917	1.953	1.818	1.896	1.820
Numero accertamenti registrati	432	441	468	447	460
N. unità operative totali	21,00	19,76	19,76	20,17	20,00
Indici di Tempo					
Tempo medio pareri regolarità contabile - minuti	2	2	2	2,00	2
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso - giorni	3	3	3	3	3
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento - giorni	30	30	30	30	30
Tempo medio acquisti su richieste da uffici - giorni	2	2	2	2	2
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 191.431,47	€ 196.213,76	€ 185.026,76	€ 190.890,66	€ 205.697,54
Importo acquisti di economato	€ 10.492,43	€ 8.423,24	€ 7.464,18	€ 8.793,28	€ 1.450,00
Spese correnti	€ 4.108.449,83	€ 4.088.712,51	€ 3.962.621,75	€ 4.053.261,36	€ 4.281.256,50
Indici di Qualità					
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
N. determine sospese	0	0	0	0	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoidi	D6	9%			
Maria Langè	C4	16%			
Giuseppina Colombo	D6	44%			
Miriam Merlotti	C5	45%			
Marco Nebuloni	C1	36%			
Sabrina Giglio	B3	48%			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Capacità programmatica (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				1,07%	0,42 %
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (pareri emessi / atti pervenuti)				94,97%	89,92 %
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				99,72%	100,00 %
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				14,13%	15,00 %
Indicatori di Efficacia temporale					

Tempo medio pareri regolarità contabile	2,00	2,00
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	98,00%	98,00 %
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	3	3
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	30	30
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	2	2
Indicatori di Efficienza Economica		
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 29,41	€ 31,05
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)	€ 9.462,52	€ 10.284,88
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	0,22%	0,03 %
Indicatori di Qualità		
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00 %

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Servizi Alla persona				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Sociale				
Processo 15					
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali					
Finalità del Processo					
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Persone in difficoltà economica e sociale					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6491,67	6.625
N. richieste contributi accolte	29	32	43	35	45
N. richieste contributi presentate ammissibili	29	32	43	35	45
N. richieste contributi presentate	29	35	43	36	45
Indice di povertà (n. richieste presentate/popolazione)	0,54%	0,65%	0,65%	0,61%	0,68%
Popolazione maggiore di 18 anni	5.231	5.309	5.279	5.273	5.330
N° unità operative del processo	2	2	2	2	2
N° contatti al Servizio di Assistenza Sociale	62	64	65	64	70
N° prestazioni Servizio Assistenza Sociale	62	64	65	63,67	70
N° utenti in carico Servizio Assistenza Sociale	21	25	27	24	30
N° domande accolte sostegno locazione	37	39	47	41	25
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	40	41	50	43,67	25
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributo (gg)	7	7	7	7,00	7
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale - giorni	3	3	3	3,00	3
Ore di apertura Servizio Assistenza Sociale	9	9	9	9,00	9
Ore/giorni di confronto apertura	36	36	36	36,00	36
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	120	120	120	120,00	120
Indici di Costo					
N. soggetti beneficiari contributi	19	23	27	23	30
Costo del processo	€ 198.066,82	€ 215.786,27	€ 224.791,55	€ 212.881,55	€ 287.214,77
importo entrate proprie comunali	€ 3.215.403,25	€ 3.430.230,16	€ 4.231.572,80	€ 3.625.735,40	€ 4.368.785,39
importo contributi erogati	€ 3.054,15	€ 6.736,15	€ 4.178,51	€ 4.656,27	€ 5.000,00
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Indici di Qualità					
Valutazione da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Collaboratori coinvolti nel Processo	
Giovanni Airolti	D6	3%		Tipo	Costo
Maria Langè	C4	5%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,08			
INDICATORI DI PERFORMANCE					
				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)				100,00%	100,00 %
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)				0,13%	0,11 %
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)				0,00	0,00
Copertura del servizio Assistenza Sociale (n. contatti al servizio Assistenza Sociale/ popolazione maggiore di 18 anni)				1,21%	1,31 %
Media delle prestazioni Servizio Assistenza Sociale (n. prestazioni Servizio Assistenza Sociale /n. utenti in carico Servizio Assistenza Sociale)				261,64%	233,33 %
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				93,89%	100,00 %
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo gg				7,00	7,00
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)				3	3
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)				25,00%	25,00 %
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				120	120
Indicatori di Efficienza Economica					
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)				€ 202,45	€ 166,67
Costo unitario (costo del processo/ n. utenti in carico al servizio)				€ 191,35	€ 166,67
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)				€ 32,79	€ 43,35

% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)	0,00%	0,00 %
Indicatori di Qualità		
Valutazione da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00 %

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area contabilità e tributi				
Servizio	Servizio tributi				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tributi				
Processo 16					
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative					
Finalità del Processo					
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Amministratori/ Contribuenti					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6491,67	6.625
N. morosi	240	267	268	258	271
N. contribuenti TIA	2706	2755	2860	2774	2865
Totale recupero evasione ICI	€ 65.000,00	€ 95.275,00	€ 71.025,00	€ 77.100,00	€ 59.000,00
Totale EntrateICI - IMU	€ 837.300,90	€ 878.446,77	€ 880.471,77	€ 865.406,48	€ 1.191.884,22
Totale recupero evasione TARSU - TIA	€ 5.398,50	€ 6.994,11	€ 6.057,88	€ 6.150,16	€ 3.200,00
Totale Entrate TARSU - TIA	€ 806.230,10	€ 818.011,68	€ 811.874,09	€ 812.038,62	€ 903.490,17
Totale recupero imposta pubblicitaria	€ 640,00	€ 640,00	€ 320,00	€ 533,33	€ 320,00
Totale entrate imposta pubblicitaria	€ 6.634,40	€ 6.634,40	€ 6.556,73	€ 6.608,51	€ 6.634,00
Indici di Tempo					
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60
Indici di Costo					
Totale importo riscosso a seguito accertamenti competenza ICI-TIA	€ 32.957,62	€ 30.329,85	€ 38.062,46	€ 33.783,31	€ 39.534,08
Totale importo accertato di competenza ICI e TIA	€ 70.398,50	€ 65.994,11	€ 65.057,88	€ 67.150,16	€ 62.200,00
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2 al 31,12	€ 1.184.132,53	€ 737.974,88	€ 873.398,63	€ 931.835,35	€ 873.394,63
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 1.165.783,42	€ 1.184.132,53	€ 737.974,88	€ 1.029.296,94	€ 873.394,63
Costo del processo	€ 148.061,78	€ 154.011,06	€ 153.236,24	€ 151.769,69	€ 220.969,63
N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie	510	500	231	414	210
N. crediti in sofferenza	0	0	0	0	0
Importo sanzioni incassate di competenza per violazioni cds	€ 41.431,55	€ 33.145,77	€ 4.000,00	€ 26.192,44	€ 30.000,00
Importo sanzioni accertate di competenza per violazioni cds	€ 102.000,00	€ 102.000,00	€ 33.451,67	€ 79.150,56	€ 60.000,00
Indici di Qualità					
N. rettifiche effettuate	17	21	15	18	10
N. avvisi di accertamento ICI	400	398	413	404	400
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	1	0	0
Totali ricorsi gestiti	0	0	1	0,33	0
Personale coinvolto nel Processo					
Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giuseppina Colombo	D6	20%			
Miriam Merlotti	C5	17%			
Marco Nebuloni	C1	27%			
Sabrina Giglio	B3	15%			
Rosella Giunta	B7	8%			
Comandante	D1	21%			
Massimo Castrucci	C1	10%			
Francesco Russo	C1	10%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,28			
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa
% di morosità (morosi/contribuenti)				9,31%	9,46 %
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				8,91%	4,95 %
Tasso recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)				0,76%	0,35 %
Tasso recupero imposta pubblicitaria (Totale recupero imposta pubblicitaria/ totale entrate imposta pubblicitaria)				8,07%	4,82 %
Indicatori di Efficacia temporale					
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				60,00	60,00

Indicatori di Efficienza Economica		
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 23,38	€ 33,35
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	50,31%	63,56%
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.	90,53%	100,00%
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)	0,00%	0,00%
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)	33,09%	50,00%
Indicatori di Qualità		
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	4,38%	2,50%
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)	0,00%	#DIV/0!

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area SERVIZI TECNICI E SERVIZI TECNICI ESTERNI				
	Servizio Tecnico				
	Ufficio Tecnico				
Processo 17					
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire / autorizzazioni					
Finalità del Processo					
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6491,67	6.625
n.ro ore apertura (3 gg sett)	13	13	13	13,00	13
N. domande accolte	110	125	125	120	120
N. domande presentate ammissibili	115	127	130	124	120
N. integrazioni accolte	70	70	70	70	70
N. integrazioni richieste	70	70	70	70	70
N° richieste accesso atti evase	73	74	64	70	60
N° richieste accesso atti ricevute	73	74	64	70	60
N° controlli DIA/SCIA/CEL/CS	100	94	61	85	60
N° DIA/SCIA/CEL/CS presentate	100	94	61	85	60
N° idoneità alloggio	25	26	18	23	15
Indici di Tempo					
Tempo di abbattimento DIA (in gg)	30	30	30	30,00	30
Tempo medio controllo SCIA (in giorni)	30	30	30	30,00	30
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	60	60	60	60,00	60
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	20	15	15	16,67	15
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0	0
N° pratiche ricevute	321	273	0	198	0
Indici di Costo					
N° pratiche evase	319,00	268,00	0,00	196	180,00
Costo del processo	€ 26.765,14	€ 28.709,40	€ 27.688,10	€ 27.720,88	€ 20.949,03
Oneri urbanizzazione	€ 332.556,45	€ 266.687,63	€ 159.416,01	€ 252.886,70	€ 270.000,00
N° titoli abilitativi rilasciati	15	33	21	23	15
€ sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità,ecc.)	0	0	0	€ -	0
Indici di Qualità					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0	0
n. pratiche di diniego	0	0	0	0	0
Personale coinvolto nel Processo					
Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giuseppina Colombo	D6	1%			
Marco Nebuloni	C1	1%			
Massimo Miracca	D1	15%			
Rosella Giunta	B7	20%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,37			
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia				Media trienio precedente	Performance attesa
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				13,00	13,00
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				96,77%	100,00 %
Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/N. domande presentate)			(N. richieste	100,00%	100,00 %
Tasso di accessibilità agli atti (accesso atti evase/ricevute)			(N° richieste	100,00%	100,00 %
Grado di controllo DIA (DIA presentate)			(n. controlli DIA /	100,00%	100,00 %
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo di abbattimento DIA (in gg)				30,00	30,00

Tempo medio controllo SCIA	Comune di	30,00	30,00
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (tipologia di autorizzazione)	(in funzione della)	60,00	60,00
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti		16,67	15,00
Controllo dei tempi (ritardo/ n. pratiche ricevute)	(n. pratiche evase in)	0,00	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica			
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)		€ 141,67	€ 116,38
Provento medio urbanizzazione (urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	(Oneri)	€ 10.995,07	€ 18.000,00
Proventi da sanzioni (rispetto tempistiche* / n. pratiche evase)	(€ sanzioni)	€ -	€ -
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ 4,27	€ 3,16
Indicatori di Qualità			
% gradimento (indagine)		0,00%	0,00 %

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	SERVIZI GENERALI				
	ISTRUZIONE				
	SCUOLA				
Processo 18					
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					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625
N. ore per attività integrative	390	398	380	389,33	300
N° ore sostegno	44	55	55	51,33	50
N° progetti accolti	16	15	16	16	10
N° progetti presentati	16	15	16	16	10
N° alunni hp	7	8	7	7	7
N° alunni	769	781	846	799	885
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributi (in giorni)	15	10	10	11,67	10
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 54.523,01	€ 56.334,89	€ 54.359,33	€ 55.072,41	€ 48.558,89
Importo finanziamento erogato a totale	€ 64.026,00	€ 67.915,00	€ 42.266,70	€ 58.069,23	€ 36.500,00
Indici di Qualità					
% gradimento dei servizi (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. classi partecipanti	27	27	27	27	28
N. totale classi	38	39	40	39	43
Personale coinvolto nel Processo					
Nome e cognome			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Categoria		N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo
Giovanni Airoidi		D6	5%		
Maria Emma Clivio		C5	10%		
Maria Pertile		B3	5%		
Giuseppina Colombo		D6	2%		
Miriam Merlotti		C5	1%		
Marco Nebuloni		C1	1%		
Sabrina Giglio		B3	1%		
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,25			
INDICATORI DI PERFORMANCE					
				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				700,00%	714,29%
% soddisfacimento delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)				100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributi (in giorni)				11,67	10,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)				€ 72,71	€ 41,24
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)				€ 8,95	€ 5,51
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%
% di adesione a progetti del comune (n. classi partecipanti/ n. totale classi)				69,23%	65,12%

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari generali e servizi alla persona				
Servizio	Cultura				
Ufficio/Centro di Costo	Cultura				
Processo 19					
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche					
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)					
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinii; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini / Associazioni / operatori turistici / Società sportive					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6491,67	6.625
N. domande contributi accolte	8	9	10	9	8
N. domande contributi presentate ammissibili	8	9	10	9	8
N. domande patrocinio accolte	1	3	3	2	2
N. domande patrocinio ammissibili	1	3	3	2	2
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	2	2	2	2	2
N° impianti esistenti	2	2	2	2	2
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi	27	27	27	27	27
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi	27	27	27	27	27
n. utenti degli impianti sportivi	180	200	200	193	220
N. iniziative finanziate complessivamente	27	34	37	33	30
N. iniziative organizzate sul territorio	27	34	37	33	31
N. iniziative culturali	3	6	8	6	8
N. iniziative sportive	3	3	3	3	2
N. iniziative ricreative	18	21	23	21	18
N. iniziative turistiche	3	4	3	3	3
Totale partecipanti alle iniziative culturali	150	150	350	217	350
Totale partecipanti alle manifestazioni ricreative	2.700	3.150	3.500	3.117	3.500
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive	300	300	400	333	457
N° partecipanti iniziative turistiche	900	900	1000	933	1000
Indici di Tempo					
Tempo medio erogazione contributo	15	15	15	15,00	15
Tempo medio erogazione patrocinio	15	15	15	15,00	15
Indici di Costo					
Importo contributi complessivamente erogati	€ 14.350,00	€ 14.131,00	€ 28.600,00	€ 19.027,00	€ 21.860,00
N. beneficiari	6	3	7	5	7
Costo processo	€ 101.165,01	€ 136.298,69	€ 108.012,73	€ 115.158,81	€ 102.988,27
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 14.652,80	€ 18.118,45	€ 2.903,27	€ 11.891,51	€ 2.930,00
Importo sponsorizzazioni	€ 13.950,00	€ 13.980,00	€ 13.680,00	€ 13.870,00	€ 14.260,00
Costo complessivo delle iniziative ricreative	€ 11.041,69	€ 19.721,95	€ 21.842,03	€ 17.535,22	€ 17.909,50
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 1.287,26	€ 9.725,99	€ 8.727,22	€ 6.580,16	€ 7.700,00
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 14.800,42	€ 37.647,89	€ 9.132,48	€ 20.526,93	€ 6.306,86
Indici di Qualità					
N. iniziative organizzate con associazioni	2	2	4	2,67	4
N. totale iniziative organizzate dall'Ente	34	37	37	36,00	31
% gradimento (indagine)	0	0	0	0,00	0
Personale coinvolto nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo		
Giovanni Airoldi	D6	10%	Tipo	Costo	
Maria Langè	C4	8%			
Fulvio Conca	B6	5%			
Maria Emma Clivio	C5	10%			
Maria Pertile	B3	7%			
Giuseppina Colombo	D6	2%			
Marco Nebuloni	C1	2%			

TOTALE UNITA' OPERATIVE	0,44	Comune di		
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia				
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)			100,00%	100,00 %
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)			100,00%	100,00 %
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)			110,20%	100,00 %
Media partecipazione alle iniziative culturali (partecipanti / N. iniziative culturali)			(N. 38	44
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)			100,00%	96,77 %
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)			38	44
Partecipazione media alle manifestazioni ricreative (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)			151	194
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)			111	229
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)			56,48%	65,01 %
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)			100,00%	100,00 %
Grado di utilizzabilità degli impianti (convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)			(n. 116,67%	100,00 %
% utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)			2,98%	3,32 %
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)			280	333
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio erogazione contributo (in giorni)			15,00	15,00
Tempo medio erogazione patrocinio (in giorni)			15,00	15,00
Indicatori di Efficienza Economica				
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)			€ 3.567,56	€ 3.122,86
Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)			€ 54,88	€ 8,37
Costo pro-capite delle manifestazioni ricreative (Costo complessivo delle iniziative ricreative /N. partecipanti alle iniziative ricreative)			€ 5,63	€ 5,12
Costo pro-capite delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)			€ 19,74	€ 16,85
Costo pro-capite delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche)			€ 21,99	€ 6,31
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)			12,04%	13,85 %
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)			€ 17,74	€ 15,55
Indicatori di Qualità				
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)			7,41%	12,90 %
% gradimento (indagine)			0,00%	0,00 %

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area				
	Servizio				
	Ufficio				
Processo 21					
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)					
Finalità del Processo					
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Amministratori e fruitori dei beni					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625
N. manutenzioni ordinarie effettuate	300	300	300	300	300
N. manutenzioni ordinarie programmate	300	300	200	267	150
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	25	20	20	22	20
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	25	20	15	20	15
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati	45	50	50	48	50
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	45	50	50	48	50
N. richieste intervento pervenute	25	40	45	37	40
N. richieste intervento evase	25	35	45	35	40
Km strade del patrimonio	10,00	10,00	10,00	10,00	30,00
Km manutenzioni effettuate	1	0,6	0,6	0,73	1
Mq verde pubblico	310.253,00	311.253,00	311.253,00	310.919,67	311.253,00
Mq territorio	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00	8.640.000,00
Km strade illuminate	8,90	8,90	8,90	8,90	8,90
Indici di Tempo					
Tempo medio di intervento su segnalazione (giorni)	3	3	2	2,67	2
Tempo medio di sopralluogo (in muniti)	30	30	30	30,00	30
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 528.964,31	€ 561.176,03	€ 485.487,00	€ 525.209,11	€ 485.847,90
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie	€ 111.066,89	€ 102.855,19	€ 97.888,72	€ 103.936,93	€ 109.203,00
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie	€ 119.400,00	€ 110.000,00	€ 106.000,00	€ 111.800,00	€ 110.000,00
Mq patrimonio	19.516,40	19.516,40	19.516,40	19.516,40	19.516,00
Valore complessivo immobili di proprietà	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00	€ 13.699.253,00
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00
Spesa programmata per manutenzioni stradali	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00
Costo segnaletica	€ 14.973,00	€ 13.845,00	€ 14.179,15	€ 14.332,38	€ 15.000,00
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 56.719,12	€ 45.573,04	€ 100.430,00
Spesa programmata per manutenzioni verde	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 56.719,12	€ 45.573,04	€ 100.430,00
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 157.163,95	€ 165.297,38	€ 182.385,47	€ 168.282,27	€ 183.060,21
Indici di Qualità					
N. ricorsi e/o segnalazioni	25	20	20	22	20
N. interventi effettuati	300	300	198	266	200
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Miriam Merlotti	C5	7%			
Sabrina Giglio	B3	7%			
Massimo Miracca	D1	5%			
Debora Papo	C2	25%			
Rosella Giunta	B7	22%			
Patrizia Miramonti	C1	25%			
Piera Garegnani	C4	20%			
Orazio Colombo	A3	80%			

TOTALE UNITA' OPERATIVE	1,91	Comune di		
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia				
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)			112,50%	200,00 %
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)			108,33%	133,33 %
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)			100,00%	100,00 %
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)			95,45%	100,00 %
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)			7,33%	3,33 %
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)			89,00%	29,67 %
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)			3,60%	3,60 %
Verde procapite (mq verde/popolazione)			47,90	46,98
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio di intervento su segnalazione			3	2
Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)			30	30
Indicatori di Efficienza Economica				
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)			92,97%	99,28 %
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)			€ 5,33	€ 5,60
% risorse destinate per manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)			100,00%	100,00 %
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)			€ 4.000,00	€ 1.333,33
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)			€ 1.433,24	€ 500,00
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)			€ 80,91	€ 73,34
Costo medio mq verde pubblico (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)			€ 0,15	€ 0,32
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)			€ 18.908,12	€ 20.568,56
Indicatori di Qualità				
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)			0,76%	0,80 %
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)			8,15%	10,00 %

Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo					
	Area				
	Servizio				
	Ufficio				
Processo 22					
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie					
Finalità del Processo					
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6491,67	6.625
N. manutenzioni straordinarie effettuate	20	20	25	21,67	25
N. manutenzioni straordinarie programmate	20	20	20	20,00	20
N. nuove opere realizzate	3	2	1	2,00	0
N. nuove opere programmate	3	3	1	2,33	3
N. incontri con i cittadini	3	3	20	8,67	
N. opere rilevanti	3	1	1	1,67	3
N. progettazioni interne	0	0	0	0,00	0
N. progettazioni totali	3	2	1	2,00	3
Indici di Tempo					
N. interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0
N. interventi programmati	20	20	20	20,00	20
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 61.803,41	€ 65.609,01	€ 64.794,06	€ 64.068,83	€ 74.294,54
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 1.658.000,00	€ 381.724,00	€ 627.784,68	€ 889.169,56	€ 3.737.000,00
Importo Titolo II Bilancio	€ 2.053.500,49	€ 964.771,00	€ 670.996,43	€ 1.229.755,97	€ 3.843.993,00
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 109.223,17	€ 98.934,63	€ 432.113,67	€ 213.423,82	€ 35.000,00
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 122.000,00	€ 123.000,00	€ 60.000,00	€ 101.666,67	€ 35.000,00
Indici di Qualità					
N°. ricorsi e/o segnalazioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N° interventi effettuati	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
N° opere realizzate	3	2	1	2,00	3
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giuseppina Colombo	D6	6%			
Miriam Merlotti	C5	3%			
Marco Nebuloni	C1	2%			
Sabrina Giglio	B3	3%			
Massimo Miracca	D1	10%			
Patrizia Miramonti	C1	40%			
Debora Papo	C2	50%			
Piera Garegnani	C4	60%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,74			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				108,33%	125,00 %
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				85,71%	0,00 %
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				19,23%	# DIV/0!
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)				0,00%	0,00 %
Indicatori di Efficacia temporale					
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				100,00%	100,00 %
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)				209,93%	100,00 %
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00 %
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 9,87	€ 11,21
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				72,30%	97,22 %
Indicatori di Qualità					

Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	0,00%	0,00 %

Comune di					
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area contabilità e tributi				
	Servizio Contabilità				
	Ufficio Risorse Umane				
Processo 23					
Gestire le risorse umane e l'organizzazione					
Finalità del Processo					
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Dipendenti					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625
N. unità operative del processo	2,00	2,00	1,55	1,85	2,00
N. unità operative	21,00	19,76	19,76	20,17	19,00
N. ore straordinario remunerate	792	799	603	731	610
N. ore straordinarie massimo autorizzabili retribuite	825	825	825	825	825
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	351	381	375	369	380
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	35	38	65	29	35
Indici di Tempo					
Tempo medio rilascio certificazioni minuti	2	2	2	2,00	2
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 27.038,07	€ 26.281,77	€ 26.174,05	€ 26.497,96	€ 26.571,90
N. cedolini	351	381	375	360	380
Indici di Qualità					
N. dirigenti	0	0	0	0	0
N. posizioni organizzative	4	4	4	4	4
giorni di assenza	880	864	1.228	991	1.000
Tot. giornate lavorative	5.640	5.313	5.586	5.513	5.492
% gradimento (da indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. variazioni-anomale	2	2	1	2	1
N. registrazioni	393	451	397	414	400
Personale coinvolto nel Processo					
Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Giovanni Airoldi	D6	5%			
Giuseppina Colombo	D6	15%			
Miriam Merlotti	C5	14%			
Marco Nebuloni	C1	9%			
Sabrina Giglio	B3	14%			
TOTALE UNITA' OPERATIVE		0,57			
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Media triennio precedente				Performance attesa	
Indicatori di Efficacia					
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				9,17%	
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)				321,79	
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)				88,65%	
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di rilascio certificazioni				2,00	
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 73,61	
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 4,08	
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)				€ 1.313,51	
Indicatori di Qualità					
Tasso di efficienza organizzative/ n. unità operative				(n. posizioni) 19,83%	
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)				17,97%	
				21,05%	
				18,21%	

% rettifiche anomalie/ n. registrazioni)	(n. variazioni-	0,40%	0,25 %
Indagine di gradimento interno (customer)		0,00%	0,00 %

Comune di																																																																						
Obiettivo di processo																																																																						
Misurazione della performance																																																																						
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area affari generali e servizi alla persona																																																																					
	Servizio Affari generali																																																																					
	Ufficio Segreteria																																																																					
Processo 24																																																																						
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi																																																																						
Finalità del Processo																																																																						
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.																																																																						
Missione - Visione dell'Ente																																																																						
collegamento con le politiche/linee strategiche																																																																						
Stakeholder																																																																						
Uffici comunali / Organi istituzionali																																																																						
Indici																																																																						
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno																																																																	
Indici di Quantità																																																																						
Popolazione	6.406	6.499	6.570	6.492	6.625																																																																	
N. unità operative del processo	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00																																																																	
N. totale unità operative	21,00	19,76	21,00	20,59	21,00																																																																	
N° incontri istituzionali	5	3	5	4	5																																																																	
N° partecipanti incontri istituzionali	50	40	50	47	50																																																																	
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	3.802	3.199	2.692	3.231	2.350																																																																	
N. atti protocollati complessivamente	3.802	3.199	9.876	5.626	8.500																																																																	
N. atti da archiviare	3.265	3.199	4.938	3.801	4.250																																																																	
N. atti archiviati	3.265	3.199	4.938	3.801	4.250																																																																	
N. postazioni hardware (PC) a totale	22,00	23,00	23,00	22,67	23,00																																																																	
N. totale interventi su Sistemi informativi	10,00	10,00	13,00	11,00	1,00																																																																	
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00																																																																	
N. fornitori software	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00																																																																	
Indici di Tempo																																																																						
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00																																																																	
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) giorni	1	1	1	1,00	1																																																																	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente - minuti	10	10	10	10,00	10																																																																	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico - minuti	30	30	30	30,00	30																																																																	
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	30	30	30	30,00	30																																																																	
Indici di Costo																																																																						
Costo del processo	€ 172.726,63	€ 312.967,23	€ 275.689,55	€ 253.794,47	€ 329.874,91																																																																	
Totale costo canoni manutenzione software	€ 9.391,02	€ 9.623,56	€ 8.674,78	€ 9.229,79	€ 10.698,10																																																																	
N. applicativi	5	5	5	5,00	5																																																																	
Totale costo canoni manutenzione hardware	€ 8.267,22	€ 6.775,20	€ 6.118,00	€ 7.053,47	8328,79																																																																	
Indici di Qualità																																																																						
% gradimento da indagine interna	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																																																																	
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	0																																																																	
N. errori di smistamento atti	1	0	0	0,33	0																																																																	
N. interventi risolti S.I.	27	27	27	27,00	30																																																																	
N. segnalazioni S.I. ricevute	27	27	27	27,00	30																																																																	
<table border="1"> <tr> <th colspan="3">Personale coinvolto nel Processo</th> <th colspan="2">Collaboratori coinvolti nel Processo</th> </tr> <tr> <th>Nome e cognome</th> <th>Categoria</th> <th>N ore o % tempo dedicate/o al processo</th> <th>Tipo</th> <th>Costo</th> </tr> <tr> <td>Giovanni Airoidi</td> <td>D6</td> <td>15%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Maria Langè</td> <td>C4</td> <td>20%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fulvio Conca</td> <td>B6</td> <td>70%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tonia Cancellara</td> <td>C1</td> <td>5%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pantaleo Elisa</td> <td>B3</td> <td>10%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Giuseppina Colombo</td> <td>D6</td> <td>2%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Miriam Merlotti</td> <td>C5</td> <td>1%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Marco Nebuloni</td> <td>C1</td> <td>6%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sabrina Giglio</td> <td>B3</td> <td>1%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cinzia Poianella</td> <td>B6</td> <td>5%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTALE UNITA' OPERATIVE</td> <td>1,35</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Giovanni Airoidi	D6	15%			Maria Langè	C4	20%			Fulvio Conca	B6	70%			Tonia Cancellara	C1	5%			Pantaleo Elisa	B3	10%			Giuseppina Colombo	D6	2%			Miriam Merlotti	C5	1%			Marco Nebuloni	C1	6%			Sabrina Giglio	B3	1%			Cinzia Poianella	B6	5%			TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,35		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo																																																																			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo																																																																		
Giovanni Airoidi	D6	15%																																																																				
Maria Langè	C4	20%																																																																				
Fulvio Conca	B6	70%																																																																				
Tonia Cancellara	C1	5%																																																																				
Pantaleo Elisa	B3	10%																																																																				
Giuseppina Colombo	D6	2%																																																																				
Miriam Merlotti	C5	1%																																																																				
Marco Nebuloni	C1	6%																																																																				
Sabrina Giglio	B3	1%																																																																				
Cinzia Poianella	B6	5%																																																																				
TOTALE UNITA' OPERATIVE		1,35																																																																				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa																																																																	

Indicatori di Efficacia			
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)		14,57%	14,29 %
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)		11	10
Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)	(n. atti	57,43%	27,65 %
Efficacia del Servizio Archivio archiviati / n. atti da archiviare)	(n. atti	100,00%	100,00 %
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)		110,10%	109,52 %
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)		90,91%	1000,00 %
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)		15,00	15,00
Tempo medio iter protocollo in entrata (in giorni) ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	(dal	1,00	1,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (in minuti)		10,00	10,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (in minuti)		30,00	30,00
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (in minuti)		30,00	30,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ 39,10	€ 49,79
Costo canoni di manutenzioni sw canoni manutenzione software/ n. applicativi)	(totale costo	€ 1.845,96	€ 2.139,62
Costo canoni di manutenzioni hw manutenzione hardware/ n. postazioni totali)	(totale costo canoni	€ 311,18	€ 362,12
Indicatori di Qualità			
% gradimento (indagine interna)		0,00%	0,00 %
N. segnalazioni atti mancanti in archivio		0	0
N. errori di smistamento atti		0	0
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)		100,00%	100,00 %