

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP Servizi di supporto interno: gestire la segreteria
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti Servizi di supporto interno: fornire supporto legale
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	Gestire la funzione amministrativa-contabile Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato) Gestire le entrate ed i tributi locali
	GESTIONE DEI BENI DEMONIALI E PATRIMONIALI	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.) Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade ed illuminazione pubblica
	UFFICIO TECNICO	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	Gestire i servizi demografici
FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	ALTRI SERVIZI GENERALI	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio
	UFFICI GIUDIZIARI CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI	
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale
	POLIZIA COMMERCIALE	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	Gestire le sanzioni amministrative
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	Gestire la Refezione scolastica
	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico
FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	
	PISCINE COMUNALI	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive
	STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI	
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	
	SERVIZI TURISTICI	concedere patrocinii e contributi alle associazioni culturali, ricreative e sportive
FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI	MANIFESTAZIONI TURISTICHE	
	VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi
	ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI	
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI	
	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	Gestire la pianificazione territoriale Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	Edilizia Residenziale Pubblica
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	Gestire la Protezione civile
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	Gestire il Servizio di Igiene Urbana
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria Gestione verde pubblico
	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido
	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE	
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	Gestire i servizi socio-assistenziali per gli anziani
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	Erogare servizi cimiteriali
	AFFISSIONE E PUBBLICITA'	
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI	
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI	
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	
SERVIZI RELATIVI ALL'INQUINAMENTO		
FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI	SERVIZI RELATIVI ALL'AGRICOLTURA	
	DISTRIBUZIONE GAS	
	CENTRALE DEL LATTE	
	DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA	
	TELERISCALDAMENTO	
FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI	FARMACIE	
	ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI	



N.	ELENCO PROCESSI	AREA ORGANIZZATIVA
1	Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	Amministrazione
2	Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)	Amministrazione
3	Erogare servizi cimiteriali	LL.PP. Patrimonio
6	Gestire i servizi demografici	Demografici
9	Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani	Amministrazione
10	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale	Vigilanza
12	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	Vigilanza
13	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva	urbanistica
16	Gestire le entrate ed i tributi locali	Economico finanziario
18	Gestire il Servizio di Igiene Urbana	LL.PP. Patrimonio
24	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	Amministrazione
25	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	Amministrazione
26	Gestire la funzione amministrativa-contabile	Economico finanziario
27	Gestire la pianificazione territoriale	urbanistica
29	Gestire la Protezione civile	LL.PP. Patrimonio
30	Gestire la Refezione Scolastica	Amministrazione
31	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria	Urbanistica/Vigilanza
35	Gestire le sanzioni amministrative	Vigilanza
36	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	urbanistica
37	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese	urbanistica
38	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	Amministrazione
41	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive	LL.PP. Patrimonio
43	Predisporre e gestire l'Edilizia Residenziale Pubblica	Amministrazione
44	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	LL.PP. Patrimonio
45	Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)	LL.PP. Patrimonio
46	Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e segnaletica stradale e illuminazione pubblica	LL.PP. Patrimonio
47	Progettare e gestire lavori per giardini e verde pubblico	LL.PP. Patrimonio
48	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido	Amministrazione
49	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi	Vigilanza
51	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti )	Vigilanza
52	Servizi di supporto interno: fornire supporto legale	Amministrazione
54	Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti	Amministrazione
56	Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	Amministrazione
58	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali	Amministrazione
59	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	Economico finanziario



**CARATTERISTICHE DELL'ENTE**

<b>Popolazione</b>					
<b>Descrizione</b>		2010	2011	2012	2013
Popolazione residente al 31/12		10.878	10.969	<b>11.013</b>	11034
di cui popolazione straniera		663	753	785	756
<b>Descrizione</b>		2010	2011	2012	Saldo Naturale
nati nell'anno		110	<b>102</b>	<b>108</b>	92
deceduti nell'anno		97	104	95	75
immigrati		335	335	329	313
emigrati		332	<b>273</b>	<b>298</b>	309
<b>Popolazione per fasce d'età ISTAT</b>		2010	2011	2012	2013
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	751	666	658	747
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	794	820	831	824
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.584	1.536	1.538	1429
Popolazione in età adulta	30-65 anni	5.838	5.915	5.882	5840
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.911	2.032	2.104	2194
<b>Popolazione per fasce d'età Stakeholders</b>		2010	2011	2012	2013
Prima infanzia	0-3 anni	437	333	327	307
Utenza scolastica	4-13 anni	1.008	1.065	1.055	1055
Minori	0-18 anni	1.907	1.852	1.848	1858
Giovani	15-25 anni	1.092	1.084	1.072	1092
<b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b>					0

<b>Territorio</b>		
<b>Superficie in Km<sup>2</sup></b>		39.650
Frazioni		0
<b>Risorse idriche</b>		
Laghi		0
Fiumi		2

<b>Viabilità</b>					
<b>Strade</b>		2010	2011	2012	2013
Statali	Km	7	7	7	7
Provinciali	Km	13	13	13	13
Comunali	Km	26	26	26	26
Vicinali	Km	7	7	7	7
Autostrade	Km	0	0	0	0
<b>Totale Km strade</b>					<b>53</b>



Comune di		ANNO 2013						
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2010		2011		2012		2013	
	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato
Avanzo applicato	1.672.410,72		540.000,00		1.211.956,24		90.000,00	
1 - Tributarie	3.379.272,64	2.460.277,11	4.818.727,70	3.852.154,65	4.644.715,72	3.725.107,73	4.734.454,41	3.218.218,64
2 - Trasferimento Stato	1.719.087,53	1.625.373,64	317.681,67	243.374,82	241.597,05	118.237,74	958.434,88	815.490,14
3 - Extratributarie	1.890.598,13	853.108,67	1.107.148,04	672.538,04	1.250.156,02	747.519,68	1.272.078,51	1.017.640,51
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	979.972,43	620.424,85	374.936,36	310.748,58	484.676,32	409.897,28	423.547,84	252.242,13
5 - Entrate da acc.prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
6 - Servizi conto terzi	697.897,35	636.028,50	635.978,97	562.023,42	620.786,49	600.325,05	525.467,95	495.378,44
<b>Totale entrate</b>	<b>10.339.238,80</b>	<b>6.195.212,77</b>	<b>10.339.238,80</b>	<b>5.640.839,51</b>	<b>8.453.887,84</b>	<b>5.601.087,48</b>	<b>8.003.983,59</b>	<b>5.798.969,86</b>

Gestione delle Spese								
Titoli	2010		2011		2012		2013	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	5.012.200,27	3.975.782,75	5.524.076,71	4.317.624,73	5.796.961,33	4.396.124,83	6.381.600,45	4.241.325,31
2 - Spese c/capitale	679.763,00	18.859,82	829.374,33	156.163,02	1.023.629,37	739.204,69	383.051,27	180.288,98
3 - Rimborso di prestiti	1.631.848,15	1.631.848,15	258.411,99	258.149,15	619.885,99	608.656,18	267.100,77	265.480,48
4 - Servizi conto terzi	697.897,35	613.042,24	635.978,97	567.785,41	620.786,49	495.134,09	525.467,95	455.059,63
<b>Totale spesa</b>	<b>8.021.708,77</b>	<b>6.239.532,96</b>	<b>7.247.842,00</b>	<b>5.299.722,31</b>	<b>8.061.263,18</b>	<b>6.239.119,79</b>	<b>7.557.220,44</b>	<b>5.142.154,40</b>

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2010		2011		2012		2013	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	260.127,30	40.751,41	365.307,84	54.234,19	919.607,99	769.466,54	4.734.454,41	3.218.218,64
2	Contributi e trasferimenti	0,00	0,00	33.340,25	26.102,66	123.359,31	102.816,48	958.434,88	815.490,14
3	Extratributarie	550.042,48	6.289,33	24.100,14	15.093,07	502.626,34	419.955,56	1.272.772,51	1.017.640,51
4	Contributi conto capitale	23.088,00	0,00	28.073,50	7.500,00	74.779,04	69.867,13	423.547,84	252.242,13
5	Accensioni di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6	Servizi conto terzi	3.981,42	636,79	7.266,02	1.445,22	20.461,44	13.787,15	525.467,95	495.378,44
<b>Totale residui su entrate</b>		<b>837.239,20</b>	<b>47.680,53</b>	<b>458.087,75</b>	<b>104.375,14</b>	<b>1.640.834,12</b>	<b>1.375.892,86</b>	<b>7.914.677,59</b>	<b>5.798.969,86</b>
Titolo	SPESE	2010		2011		2012		2013	
		residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	58.619,20	9.038,62	172.955,46	63.498,05	1.400.836,50	1.134.262,78	6.385.600,45	4.241.325,31
2	Spese per investimenti	53.815,01	57,69	240.420,41	160.408,34	284.424,68	199.017,17	383.051,27	180.288,98
3	Rimborso di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	11.229,81	11.222,60	267.100,77	265.480,48
4	Servizi conto terzi	15.066,84	255,34	16.268,52	5.633,14	125.652,40	94.218,78	525.467,95	455.059,63
<b>Totale residui su spese</b>		<b>127.441,05</b>	<b>9.351,65</b>	<b>429.644,39</b>	<b>229.539,53</b>	<b>1.822.143,39</b>	<b>1.398.721,33</b>	<b>7.561.227,85</b>	<b>5.142.154,40</b>

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)(TIT 1 INT. 3)	1.602.689,84	1.555.763,57	555.150,72	1.531.589,76
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	244.042,69	202.238,87	193.030,34	183.732,03
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	1.803.544,39	1.831.042,65	1.816.774,54	1.746.309,40
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 3)	1.631.848,15	258.149,15	620.363,87	267.100,77
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	0,00	0,00

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
<b>1. Autonomia finanziaria</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	75,40%	94,91%	96,06%	86,24%
<b>2. Autonomia impositiva</b>				
Entrate tributarie	48,35%	77,18%	75,69%	67,98%
<b>3. Dipendenza erariale</b>				
Trasferimenti correnti statali	22,93%	24,92%	9,05%	21,99%
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
<b>1. Rigidità strutturale</b>				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	52,65%	36,70%	42,86%	31,55%
<b>2. Rigidità per costo personale</b>				
Spesa complessiva personale	25,81%	29,33%	29,61%	25,07%
<b>3. Rigidità per indebitamento</b>				
Rimborso mutui (cap+int)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
<b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Numero abitanti				
<b>2. Pressione tributaria pro-capite</b>				
Entrate tributarie	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Numero abitanti				
<b>3. Indebitamento locale pro-capite</b>				
Rimborso mutui (cap+int)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Numero abitanti				
<b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b>				
Trasferimenti correnti statali	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Numero abitanti				
Capacità gestionale				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
<b>1. Incidenza residui attivi</b>				
Residui attivi	30,43%	46,44%	44,30%	
Totale accertamenti				
<b>2. Incidenza residui passivi</b>				
Residui passivi	70,37%	53,12%	47,91%	
Totale impegni				
<b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b>				
Riscossioni titoli 1 + 3	62,87%	76,35%	75,87%	70,52%
Accertamenti titoli 1 + 3				
<b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b>				
Pagamenti titolo 1	79,32%	78,16%	75,83%	66,46%
Impegni titolo 1				



Comune di		ANNO 2013		
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	1,00	1,00	0,50	0,45
Posizioni Organizzative	6,00	5,50	6,00	6,00
Dipendenti	46,00	46,00	46,00	45,00
<b>Totale Personale in servizio</b>	<b>53,00</b>	<b>52,50</b>	<b>52,50</b>	<b>51,45</b>
Età media del personale				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	50	50	51	51
Posizioni Organizzative	52	53	52	52
Dipendenti	45	45	45	45
<b>Totale Età Media</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>
Indici di assenza				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Malattia + Ferie + Altro	17,11%	16,11%	16,60%	17,59%
Malattia + Altro	5,68%	3,98%	5,01%	5,59%

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Spesa complessiva per il personale	1.803.544,39	1.831.042,65	€ 1.816.774,54	€ 1.746.309,40
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 20.200,00	€ 15.303,68	€ 5.100,00	€ 5.100,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 15.303,68	€ 5.213,23	€ 2.079,05	€ 2.178,11

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b>				
Spesa complessiva personale	35,98%	33,15%	31,34%	27,36%
Spese Correnti				
<b>2. Costo medio del personale</b>				
Spesa complessiva personale	€ 34.029,14	€ 34.877,00	€ 34.605,23	€ 33.941,87
Numero dipendenti				
<b>3. Costo personale pro-capite</b>				
Spesa complessiva personale	€ 165,80	€ 166,93	€ 164,97	€ 158,26
Popolazione				
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>				
Popolazione	205,25	208,93	209,77	214,46
Numero dipendenti				
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>				
Numero dipendenti	46,00	46,00	46,00	46,00
Numero dirigenti				
<b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b>				
Numero dipendenti	7,67	8,36	7,67	7,67
Numero Posizioni Organizzative				
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b>				
Spesa per formazione impegnata	75,76%	34,07%	40,77%	42,70%
Spesa per formazione prevista				
<b>8. Spesa media formazione</b>				
Spesa per formazione	€ 288,75	€ 99,30	€ 39,60	€ 42,33
Numero dipendenti				
<b>9. Costo formazione su spesa personale</b>				
Spesa per formazione	0,85%	0,28%	0,11%	0,12%
Spesa complessiva personale				







Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area AMMINISTRATIVA						
Servizio		Patronici - Servizi ricreativi- Turismo- Sport						
Ufficio/Centro di Costo		Segreteria						
Processo 1-14-39								
Concedere patrocinii e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive								
Finalità del Processo								
Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinii								
Stakeholders								
Associazioni								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10969	11.013	10953,33	11050	11.034		
N. domande contributi accolte	9	14	17	13,33	15	23	72,50%	53,33%
N. domande contributi presentate	11	15	18	14,67	15	24	63,64%	60,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	9	14	17	13,33	15	23	72,50%	53,33%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. domande patrocinio accolte	9	7	10	8,67	10	56	546,15%	460,00%
N. domande patrocinio presentate	9	9	11	9,67	10	61	531,03%	510,00%
N. domande patrocinio ammissibili	9	7	10	8,67	10	56	546,15%	460,00%
				0,00				
n. iniziative promosse dall'Ente	1	5	9	5,00	17	14		
n. iniziative promosse sul territorio	19	18	37	24,67	35	32		
Totale partecipanti	3900	8500	15000	9133,33	16500	18000		
Totale iniziative	20	23	46	29,67	52	46		
Utilizzatori dei servizi	2500	3000	3800	3100,00	5000	6000		
				0,00				
N. iniziative finanziate	2	14	9	8,33	17	14		
n. iniziative turistiche	7	7	5	6,33	15	12		
popolazione turistica	10000	12000	11200	11066,67	9000	7800		
n. partecipanti iniziative turistiche	3500	6800	7000	5766,67	6000	4700		
n. iniziative turistiche comunali	3	4	1	4,33	5	5		
n. iniziative sportive	1	2	1	1,33	3	2		
n. partecipanti iniziative turistiche	1300	1400	1800	1500,00	2000	1700		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
Tempo medio erogazione patrocinio	7	7	7	7,00	7	7	%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
€ contributi complessivamente erogati	€ 20.300,00	€ 14.842,78	€ 15.000,00	16714,26	€ 15.000,00	€ 14.200,00	-15,04%	-5,33%
N. beneficiari	9	14	16	13,00	10	23	76,92%	130,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costi diretti	20227	62305,5	€ 68.734,01	50422,17	68000	€ 75.542,93	49,82%	11,09%
costo processo	47454,96	93863	€ 77.467,58	72928,51	73000	€ 81.102,00	11,21%	11,10%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Luigia Mazza	D3	3%						
Simona Flumian	B3	5%						
Segretario comunale		2%						
Vincenzia Carnaghi	C4	2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								ESITO
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate)				89,66%	100,00%	91,80%	-8,20%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo				15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Tempo medio erogazione patrocinio				7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)				€ 1.285,71	€ 1.500,00	€ 617,39	-€ 882,61	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								



Comune di						ANNO	2013			
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVA								
Servizio		ASSISTENZA								
Ufficio/Centro di Costo		SEGRETARIA								
Processo 2										
Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)										
Finalità del Processo										
Erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo, sfruttando anche gli eventuali finanziamenti concessi da altri enti.										
Stakeholders										
Persone disagiate / Enti										
Indici										
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	10.878	10969	11013	10953,33	11050	11034				
N. domande accolte	82	178	286	182,00	280	357	#RIFI	#RIFI		
N. domande presentate ammissibili	98	162	282	180,67	260	297	#RIFI	#RIFI		
€ da entrate proprie comunali	€ 27.782,23	29.637,00	€ 39.985,00	32468,08	€ 43.000,00	€ 29.311,90	#RIFI	#RIFI		
€ importo contributi erogati	€ 98.491,00	62.847,00	€ 61.373,00	74237,00	€ 55.000,00	€ 31.807,90	#RIFI	#RIFI		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
				0			#DIV/OI	#DIV/OI		
Indici di Tempo										
Tempo medio erogazione contributo (gg)	10	10	10	10,00	12	15	50,00%	25,00%		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
Indici di Costo										
N. casi seguiti	95,00	100,00	128,00	107,67	120,00	135,00	25,39%	12,50%		
Costo del processo	€ 103.091,29	84683,83	€ 119.384,95	102386,69	€ 110.000,00	€ 104.133,73	1,71%	-5,33%		
Costi diretti	€ 98.491,00	84683,83	€ 91.303,94	91492,92	€ 91.000,00	€ 76.284,68	-16,62%	-16,17%		
Proventi	71558,00	30.982,00	€ 80.114,39	60884,80	50.000,00	€ 45.945,23	-24,54%	-8,11%		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
Indici di Qualità										
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
				0,00			#DIV/OI	#DIV/OI		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Tipo		Costo	Nominativo				
Luigia Mazza	D3	10%								
Vincenzina Carnaghi	C4	20%								
Costanza Nicola	B5	9%								
Mancin Costanza	C5	10%								
Parmigiani Laura	B4	3%								
segretario comunale		1%								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)						100,74%	107,69%	120,20%	12,51%	OK
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)						43,74%	78,18%	92,15%	13,97%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio erogazione contributo						10,00	12,00	15,00	3,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
Contributo medio (importo contributi erogati/casi seguiti)						€ 609,51	€ 458,33	€ 235,61	-€ 222,72	OK
Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributi)						€ 562,56	€ 392,86	€ 291,69	-€ 101,17	OK
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)						€ 9,35	€ 9,95	€ 9,44	-€ 0,52	OK
Indicatori di Qualità										
Analisi del risultato										
commento sintetico sui risultati										



Comune di							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area LL.PP. E Patrimonio						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Tecnico						
Processo 3								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con le agenzie di onoranze funebri nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034		
Ore apertura settimanale	312	312	312	312,00	312	312	0,00%	0,00%
N° domande concessioni accolte	24	18	10	17,33	11	24	38,46%	118,18%
N° domande concessioni ricevute	24	18	10	17,33	11	24	38,46%	118,18%
N° ore custodia	2370	2934	2943	2749,00	2934	2934	6,73%	0,00%
N° ore totali apertura	2765	3499	3517	3260,33	3499	3499	7,32%	0,00%
n. domande manutenzione ricevute	16	42	84	47,33	50	90	90,14%	80,00%
n. domande accolte	15	42	84	47,00	50	90	91,49%	80,00%
n. permessi ingresso cimitero	28	31	47	35,33	47	33	-6,60%	-29,79%
n. funerali	129	128	127	128,00	90	93	-27,34%	3,33%
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 64.529,66	€ 57.997,77	€ 31.695,91	51407,78	€ 30.000,00	###	2,99%	76,49%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 74.968,00	€ 44.075,00	€ 40.592,81	53211,94	€ 70.000,00	###	39,36%	5,94%
costi diretti	€ 31.870,00	€ 25.256,00	€ 30,00	19052,00	€ 0,00	€ 1.226,80	-93,56%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N° Reclami e/o segnalazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Giuliano Crespi	D3	9%						
Segretario comunale		1%						
Giuseppina Airoidi	C4	10%						
Angela Vitali	C1	10%						
Felice Marchioni	B4	49%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				5,57	5,57	5,57	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura)				84,32%	83,85%	83,85%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 4,69	€ 2,71	€ 4,80	€ 2,08	NOOK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				103,51%	233,33%	140,06%	-93,27%	NOOK
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni				0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								



Comune di							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area statistico demografica						
Servizio		Servizio elettorale demografico						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio anagrafe, stato civile, elettorale, statistica						
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.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.878	11013	10923,00	11050	11.034		
Ore apertura settimanale	20	21	18	19,67	14	14	-28,81%	0,00%
N° Dipendenti del servizio	3,1	3,1	3,1	3,10	3	3	-3,23%	0,00%
N° pratiche	4452	4567	4637	4552,00	4650	4657	2,31%	0,15%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5	#VALOREI	#VALOREI
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 170.077,25	€ 181.927,00	€ 176.991,23	176331,83	€ 176.000,00	€ 173.893,28	-1,38%	-1,20%
N° certificati	2.517,00	2.701,00	2.822,00	2680,00	2.800,00	2.836,00	5,82%	1,29%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio			94,5	31,50	95		-100,00%	-100,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori			94,5	31,50	95		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Carlo Borrini	D3	100%						
segretario comunale		10%						
Mirella Minotti	C5	100%						
Rosalba Galota	B3	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				54,63%	38,89%	38,89%	0,00%	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/popolazione)				0,03%	0,03%	0,03%	0,00%	OK
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				41,67%	42,08%	42,21%	0,12%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello				5 minuti	5 minuti	5,00	#VALOREI	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 16,14	€ 15,93	€ 15,76	-€ 0,17	OK
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)				€ 65,80	€ 62,86	€ 61,32	-€ 1,54	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (Indagine)				31,50	95,00	0,00	-95,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (Indagine)				31,50	95,00	0,00	-95,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								



Comune di					ANNO	2013			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA								
Servizio	ASSISTENZA								
Ufficio/Centro di Costo	SEGRETERIA								
Processo 9									
Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani									
Finalità del Processo									
Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare.									
Stakeholders									
Anziani assistiti e loro famiglie									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	0	10969	11.013	7327,33	11050	11.034			
N° domande accolte	1220	1808	1375	1467,67	1350	1463	-0,32%	8,37%	
N° domande ricevute	1230	1808	1375	1471,00	1350	1463	-0,54%	8,37%	
N. anziani trasportati	220	1808	1375	1134,33	1350	1463			
N° anziani presenti sul territorio	2024	2196	2175	2131,67	2160	2214	3,86%	2,50%	
N° dipendenti del servizio	0,4	0,4	0,4	0,40	0,4	0,1	-75,00%	-75,00%	
N° utenti	265	312	330	302,33	330	148	-51,05%	-55,15%	
n. trasporti anziani effettuati	1220	1103	915	1079,33	900	1002	-7,16%	11,33%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 258.547,17	241037,39	€ 254.130,29	€ 251.238,28	€ 300.000,00	€ 301.824,92	20,13%	0,61%	
Costi diretti	€ 239.200,00	240419,68	€ 252.774,00	€ 244.131,23	€ 298.000,00	€ 299.351,00	22,62%	0,45%	
totale costo progetto				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Importo finanziato da altri enti su progetti				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Mazza Luigia	D3	1%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)					99,77%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)					53,21%	62,50%	66,08%	3,58%	OK
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)					0,13%	0,12%	0,07%	-0,05%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					97,17%	99,33%	99,18%	-0,15%	NOOK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 831,00	€ 909,09	€ 2.039,36	€ 1.130,27	NOOK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)					0,00%		0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00		0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									



Comune di					ANNO	2013					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area VIGILANZA										
Servizio	Servizio										
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Polizia Municipale										
Processo 10											
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale											
Finalità del Processo											
Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale											
Stakeholders											
Automobilisti, ciclisti e pedoni											
Indici											
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034					
Km territorio	39.650	39.650	39.650	39650,00	39650	39.650					
Km strade	53	53	53	53,00	53	53	0,00%	0,00%			
N. ore servizio di controllo stradale	2650	2610	2675	2645,00	2500	2500	-5,48%	0,00%			
N. ore servizio complessive pm	8106	7656	7960	7907,33	7600	7600	-3,89%	0,00%			
N. controlli servizio C.d.S.	1710	1680	1550	1646,67	1590	1630	-1,01%	2,52%			
N. ore vigilanza sul territorio	2652	2435	2.190	2425,67	2.150	2.140,00	-11,78%	-0,47%			
N. ore servizio pattuglie stradali	2727	2710	2520	2652,33	2430	2460	-7,25%	1,23%			
n. sinistri	63	67	53	61,00	45	52	-14,75%	15,56%			
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	701	750	697	716,00	680	608	-15,08%	-10,59%			
N. violazioni globali	2134	2050	1649	1944,333333	1680	1776	-8,66%	5,71%			
n. veicoli sottoposti a controllo autotrasporto			36		60	45					
n. violazioni autotrasporto accertate			25		30	33					
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
N. infrazioni	2.134,00	1.974,00	1.649,00	1919,00	1.680,00	1.776,00	-7,45%	5,71%			
Costo del processo	€ 246.229,24	€ 221.051,36	€ 175.321,43	€ 214.200,68	€ 200.000,00	€ 210.853,78	-1,55%	5,43%			
Proventi di competenza	€ 153.269,00	€ 148.660,00	€ 100.907,00	€ 134.278,67	€ 140.000,00	€ 105.431,62	-21,48%	-24,69%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
N. ricorsi accolti	2,00	2,00	3,00	2,33	2,00	1,00	-57,14%	-50,00%			
N. sanzioni totali	2.207,00	2.110,00	1.649,00	1988,67	1.720,00	1.776,00	-10,89%	3,26%			
% gradimento servizio (Indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo						
Marco Fornara	D2	10%									
Marcello Ferè	D3	10%									
Mauro Pregolato	C3	55%									
Gabriella Occhetta	C3	25%									
Massimo Gaia	C3	60%									
Marco Rampazzo	C1	60%									
Alessandro Pidutti	C1	60%									
Alessandro Cirri	C1	60%									
Segretario comunale		2,00%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
<b>Vigilanza stradale</b>											
(ore di servizio di controllo stradale /ore servizio complessive pm)											
							33,45%	32,89%	32,89%	0,00%	OK
<b>% Controlli</b>											
(n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)											
							67,89%	73,95%	76,17%	2,21%	OK
<b>Tasso presenza</b>											
(ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)											
							6,69%	6,13%	6,20%	0,08%	OK
<b>Tasso sicurezza stradale</b>											
(N. sinistri/n. Km strade)											
							115,09%	84,91%	98,11%	13,21%	OK
<b>% sanzioni immediatamente contestate</b>											
(violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)											
							36,82%	40,48%	8,55%	-31,92%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale											
<b>Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)</b>											
							10,00	10,00	10	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
<b>Valore medio sanzioni</b>											
(proventi di competenza/n. infrazioni)											
							€ 69,97	€ 83,33	€ 59,36	-€ 23,97	NOOK
<b>Contributo pro capite</b>											
(Costo del processo/Popolazione)											
							€ 19,56	€ 18,10	€ 19,11	€ 1,01	NOOK
Indicatori di Qualità											
<b>% contestazioni</b>											
(N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)											
							0,12%	0,12%	0,06%	-0,06%	OK
<b>% gradimento servizio</b>											
(indagine)											
							0,00%		0,00%	0,00%	OK
<b>Valutazione del servizio da parte degli operatori</b>											
(indagine)											
							0,00%		0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato											
<i>commento sintetico sui risultati</i>											



Comune di						ANNO	2013			
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area di Vigilanza									
Servizio	Servizio									
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio di Polizia									
Processo 12										
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione										
Finalità del Processo										
Garantire il controllo del territorio anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne.										
Stakeholders										
Cittadini										
Indici										
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034				
N. ore settimanali di vigilanza	50	46	42	46	42	42	-8,70%	-0,00%		
N. ore settimanali lavorate	317	317	280	304,666667	290		-100,00%	-100,00%		
N. ore serali	310	290	270	290	250	260	-10,34%	4,00%		
N. ore vigilanza sul territorio	2560	2000	2190	2250	2150	2130	-5,33%	-0,93%		
N. agenti	9	9	8,5	8,83333333	9	9	1,89%	0,00%		
N. ore extra-orario				0			#DIV/0!	#DIV/0!		
N. ore complessive del servizio				0			#DIV/0!	#DIV/0!		
N. ore servizi prossimità				0			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo										
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo										
N. infrazioni	35,00	38,00	56,00	43,00	40,00	52,00	20,93%	30,00%		
Costo del processo	€ 90.542,57	€ 118.792,67	€ 99.971,89	103102,38	€ 100.000,00	€ 122.431,82	18,75%	22,43%		
Proventi di competenza	€ 4.300,00	€ 4.100,00	€ 6.125,20	4841,73	€ 8.000,00	€ 6.352,24	31,20%	-20,60%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità										
N. ricorsi accolti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
N. sanzioni totali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
% gradimento servizio (Indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo					
Marco Fornara	D2	10%								
Marcello Ferè	D3	10%								
Mauro Pregnolato	C3	25%								
Gabriella Occhetta	C3	25%								
Massimo Gaia	C3	25%								
Marco Rampazzo	C1	25%								
Alessandro Pidutti	C1	25%								
Alessandro Cirri	C1	25%								
Marco Ubezio	B3	35%								
Segretario comunale		2%								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza / ore settimanali lavorate)						15,10%	14,48%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)						12,89%	11,63%	12,21%	0,58%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)						1240,00	1227,78	1226,00	-1,78	OK
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pm)						#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/n. Totale ore lavoro)						#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)						7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)						€ 112,60	€ 200,00	€ 122,16	-€ 77,84	NOOK
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)						€ 9,41	€ 9,05	€ 11,10	€ 2,05	NOOK
Indicatori di Qualità										
% gradimento servizio (Indagine)						0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
										OK
Analisi del risultato										
commento sintetico sui risultati										



Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area Urbanistica e Vigilanza						
Servizio		Vigilanza attività edilizia, commerciale e produttiva						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Urbanistica e Polizia Municipale						
Processo 13								
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>		
N° abusi accertati	16	8	5	9,66666667	5	<b>7</b>	-27,59%	40,00%
N° controlli effettuati	23	18	18	19,66666667	5	<b>9</b>	-54,24%	80,00%
N° controlli attività produttive	0	12	16	9,33333333	10	<b>11</b>	17,86%	10,00%
Totali controlli del processo	16	38	34	29,33333333	20	<b>27</b>	-7,95%	35,00%
N° controlli su cantieri	0	0	2	0,66666667	2	<b>3</b>	350,00%	50,00%
N° dipendenti del servizio	0,67	0,67	0,72	0,68666667	0,72	<b>0,5</b>	-27,18%	-30,56%
N° controlli osservanza regolamenti comunali			230	76,66666667	200	<b>160</b>	108,70%	-20,00%
N° controlli ordinanze e leggi speciali			56	18,66666667	50	<b>50</b>	167,86%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di chiusura procedimento	60	60	60	60,00	60	<b>60</b>	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
N. infrazioni	48,00	31,00	25,00	34,67	25,00	<b>50,00</b>	44,23%	100,00%
Costo del processo	€ 34.454,71	€ 30.888,87	€ 33.195,96	€ 32.846,51	€ 34.000,00	<b>€ 30.219,58</b>	-8,00%	-11,12%
Proventi di competenza	€ 21.663,69	€ 21.663,00	€ 16.597,24	€ 19.974,64	€ 15.000,00	<b>€ 23.017,23</b>	15,23%	53,45%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	0,00	1,00	1,00	0,67	1,00	<b>0,00</b>	-100,00%	-100,00%
N. sanzioni totali	45,00	58,00	25,00	42,67	25,00	<b>20,00</b>	-53,13%	-20,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Margherita Testa	D1	5%						
ferè marcello	D1	10%						
Marco Fornara	D3	5%						
Mauro Pregnotato	C3	5%						
Gabriella Occhetta	C3	5%						
Massimo Gaia	C3	5%						
Marco Rampazzo	C1	5%						
Alessandro Cirri	C1	5%						
Alessandro Pidutti	C1	5%						
Segretario Comunale		2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di abusivismo (abusi accertati/controlli effettuati)				49,15%	100,00%	<b>77,78%</b>	-22,22%	<b>NOOK</b>
% controlli attività produttive (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo)				31,82%	50,00%	<b>40,74%</b>	-9,26%	<b>NOOK</b>
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)				2,27%	10,00%	<b>11,11%</b>	1,11%	<b>OK</b>
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)				2,34%	3,60%	<b>1,85%</b>	-1,75%	<b>NOOK</b>
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio chiusura procedimento				60,00	60,00	<b>60,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 576,19	€ 600,00	<b>€ 460,34</b>	-€ 139,66	<b>NOOK</b>
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 3,00	€ 3,08	<b>€ 2,74</b>	-€ 0,34	<b>OK</b>
Costo unitario servizio (costo del processo/n. controlli)				€ 1.119,77	€ 1.700,00	<b>€ 1.119,24</b>	-€ 580,76	<b>OK</b>
Indicatori di Qualità								
								<b>OK</b>
								<b>OK</b>
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								



Comune di		ANNO	2013						
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area <b>ECONOMICO FINANZIARIA</b>							
Servizio		Servizio <b>Finanziario</b>							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio <b>Tributi</b>							
Processo 16									
Gestire le entrate ed i tributi locali									
Finalità del Processo									
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini									
Stakeholders									
Amministratori-contribuenti									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.862	10.878	11.013	10917,67	11050	11.037			
N. morosi	396,00	310,00	584,00	430,00	500,00	843,00	95,05%	68,60%	
N. contribuenti	11796,00	11731,00	11760,00	11762,33	11750,00	12042,00	2,38%	2,49%	
N. dipendenti del servizio	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,25	12,50%	12,50%	
€ entrate tributarie (Tit. I, II e III dell'Entrata)	€ 6.907.052,00	€ 6.235.557,41	€ 6.137.018,99	€ 6.297.491,58	€ 6.170.000,00	€ 6.965.661,80	10,61%	12,90%	
€ incassati morosità tarsu	€ 24.055,00	€ 29.157,00	€ 34.001,22	€ 29.071,07	€ 80.000,00	€ 154.511,00	431,49%	93,14%	
€ morosità accertate tarsu	€ 162.760,00	€ 83.517,00	€ 150.270,00	€ 132.182,33	€ 250.000,00	€ 305.224,00	130,91%	22,09%	
N. controlli morosità	298	319	643,00	420,00	300,00	967,00	130,24%	222,33%	
Totale ore lavoro	3450	3326	3169,00	3315,00	3600,00	4035,00	21,72%	12,08%	
Totale recupero evasione ICI/IMU (ATTI NOTIFICATI)	€ 157.919,00	€ 83.517,00	€ 643,00	€ 80.693,00	€ 500.000,00	€ 665.44,93	726,03%	33,31%	
Totale recupero evasione ICI (ATTI RISCOSSI)	€ 25.694,00	€ 74.622,00	€ 422,00	€ 33.579,33	€ 50.000,00	€ 439.57,00			
Totale Entrate ICI	€ 1.400.000,00	€ 1.350.000,00	€ 0,00	€ 916.666,67	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Totale recupero evasione TARSU	€ 0,00	€ 0,00	€ 46.413,12	€ 15.471,04	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Totale Entrate TARSU/TARES	€ 977.290,79	€ 1.128.202,00	€ 1.183.600,00	€ 1.096.364,26	€ 1.150.000,00	€ 1.405.000,00	28,15%	22,17%	
entrate IMU			€ 1.961.747,00		€ 2.100.000,00	€ 1.733.238,35			
Indici di Tempo									
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	45	45	50	46,67	60	60	28,57%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Totale importo riscosso di competenza ICI	€ 1.029.734,00	€ 1.008.734,00	€ 0,00	€ 679.489,33	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Totale importo riscosso di competenza IMU			€ 1.857.233,37		€ 2.100.000,00	€ 917.877,76			
Totale importo accertato di competenza ICI	€ 1.400.000,00	€ 1.350.000,00	€ 0,00	€ 916.666,67	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Totale importo accertato di competenza IMU			€ 1.961.747,00		€ 2.480.000,00	€ 1.733.238,35			
Totale importo riscosso residui ICI	€ 148.762,32	€ 210.762,35	€ 172.393,64	€ 177.306,10	€ 200.000,00	€ 105.117,76	-40,71%	-47,44%	
Totale importo accertato residui ICI	€ 459.435,08	€ 341.265,60	€ 811.441,11	€ 537.380,60		€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Totale importo riscosso di competenza TARES	€ 868.607,64	€ 957.059,85	€ 1.019.495,01	€ 948.387,50	€ 1.150.000,00	€ 1.200.362,56	26,57%	4,38%	
Totale importo accertato di competenza TARES	€ 977.290,79	€ 1.128.202,00	€ 1.183.600,00	€ 1.096.364,26	€ 1.405.000,00	€ 1.405.000,00	28,15%	0,00%	
Totale importo riscosso residui TARSU	€ 47.812,84	€ 31.756,44	€ 109.706,31	€ 63.091,86	€ 80.000,00	€ 119.229,96	88,98%	49,04%	
Totale importo accertato residui TARSU	€ 193.377,81	€ 171.142,15	€ 419.331,00	261283,65		€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
COSTO del processo	€ 112.107,34	€ 135.490,30	€ 120.487,44	122695,03	€ 130.000,00	€ 128.213,50	4,50%	-1,37%	
Indici di Qualità									
N.variazioni TARSU effettuate	500	1943	1791	1411,33	1800	1464	3,73%	-18,67%	
N. variazioni ICI effettuate	5990	2850	4817	4552,33	2000	3073			
N. avvisi di accertamento	206	638	643	495,67	500	422	-14,86%	-15,60%	
N. istanze autotutelate accolte	3	0	4	2,33	5	2			
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0,00	1	0	#DIV/0!	-100,00%	
Totali ricorsi gestiti	1	0	0	0,33	0	1	200,00%	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Adriana Fabris	D2	30							
Laura Colombo	C2	95							
Arnalda Saggia	B4	100							
Segretario comunale		3							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTITO
Indicatori di Efficacia									
% di morosità (morosi/contribuenti)					3,66%	4,26%	7,00%	2,75%	NOOK
Addetti su entrate proprie correnti (tit. I, II e III dell'entrata)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NOOK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)					21,99%	32,00%	50,62%	18,62%	OK
% controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)					12,67%	8,33%	23,97%	15,63%	OK
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)					8,80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TARSU (Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)					1,41%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Velocità media incasso e incasso - n. gg (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)					46,67	60,00	60,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)					74,13%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)					32,99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% di rettifica accertamento (N. rettifiche effettuate / n. avvisi di accertamento)					2,85%	3,60%	346,92%	343,32%	OK
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)					0,00%		0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									



Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area LL.PP. E PATRIMONIO							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico							
Processo 18								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana								
Finalità del Processo								
Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034		
N. Ql raccolta differenziata	24578,00	25843,00	31570,02	27330,34	31570,00		-100,00%	-100,00%
N. ql.totale RSU raccolti	19477,00	20778,00	22952,60	21069,20	22952,00		-100,00%	-100,00%
N° sanzioni	0,00	0,00		0,00		0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N° controlli	0,00	0,00		0,00		0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	54,00	78,00	77,00	69,67	77,00	98,00	40,67%	27,27%
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	44055	46621	54522,62	48399,54	54522,00		-100,00%	-100,00%
N° utenze	4936	4924	4924	4928,00	4802,00	5182,00	5,15%	7,91%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
N° passaggi raccolta alla settimana	6	6	6	6,00	6	6	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 968.016,97	€ 1.217.670,56	€ 1.291.304,09	€ 1.158.997,21	€ 1.405.000,00	€ 1.405.000,00	21,23%	0,00%
Proventi	€ 977.290,00	€ 1.153.899,00	€ 1.268.255,63	€ 1.133.148,21	€ 1.405.000,00	€ 1.405.000,00	23,99%	0,00%
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del servizio CBBN	€ 873.152,00	€ 1.053.000,00	€ 1.070.000,00	€ 998.717,33	€ 1.122.000,00	€ 1.122.000,00	12,34%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati	38	22	10	23,33	10	8	-65,71%	-20,00%
N. interventi effettuati	22	22	10	18,00	10	8	-55,56%	-20,00%
N. reclami	0	0	0	0,00		0	#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento del servizio (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Giuliano Crespi	D3	3						
Giuse Airoidi	C4	1						
Angela Vitali	C1	1						
Felice Marchioni	B5	1						
Segretario		2						
Giovanni Borlotti	B7	90						
Ermelindo Bresciani	B2	41						
Giovanni Piero Girardi	A2	100						
Corrado Marchetti	B2	20						
Roberto Sansone	A1	100						
Giulio Tramona	B3	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RSU raccolti)				129,72%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Intervento per abbandono per rimozione rifiuti abbandonati(365 gg)				(N. interventi effettuati) 19,09%		26,85%	26,85%	NOOK
Produzione rifiuti pro capite differenziata/utenze				(ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze) 9,82		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				6,00		6,00	6,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				1,00		1,00	1,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio Ql (raccolti) (costo del processo/Ql totali)				€ 23,95		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)				97,77%		100,00%	100,00%	OK
Costo medio per utente (provento/utenze)				€ 229,94		€ 271,13	€ 271,13	NOOK
Costo per rifiuti abbandonati (rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)				€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo della raccolta differenziata (smaltiti da differenziata)				(costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata) € 36,54		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
% disservizio (interventi effettuati)				(N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati) 129,63%		100,00%	100,00%	OK
% Reclami (utenze)				(N. reclami/utenze) 0,00%		0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								



Comune di		ANNO	2013					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	AMMINISTRATIVA							
	CULTURA							
	BIBLIOTECA							
Processo 24-42								
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								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10969	11.013	10953,33	11050	11.034		
N° utenti	2743,00	2750	2780,00	2757,67	2780,00	3030,00	9,88%	8,99%
N° prestiti	8397,00	8421	8850,00	8556,00	8800,00	8436,00	-1,40%	-4,14%
h apertura settimanale	23,00	23	23,00	23,00	23,00	23,00	0,00%	0,00%
N° partecipanti iniziative	1800,00	3081	3900,00	2927,00	3500,00	2500,00	-14,59%	-28,57%
N° iniziative organizzate	36,00	96	98,00	76,67	80,00	46,00	-40,00%	-42,50%
N. iniziative finanziate	5	7	25,00	12,33	17,00	15,00	#DIV/0!	#DIV/0!
n. iniziative culturali	54	96	88,00	82,67	80,00	78,00		
n. partecipanti	2200	3081	3900,00	3060,33	3500,00	3650,00		
n. iniziative culturali comunali	47	5	7	19,67	8	€ 7,00	-64,41%	-12,50%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito	7	3	2	4,00	3	3	-25,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 153.144,00	177221,65	€ 182.783,06	171049,57	€ 180.000,00	€ 215.720,00	26,12%	19,84%
Costi diretti	€ 27.532,00	30764,71	€ 51.025,70	36440,80	€ 50.000,00	€ 55.213,12	51,51%	10,43%
Proventi di competenza	€ 18.534,00	24860,4	€ 16.083,40	19825,93	€ 25.000,00	€ 28.799,10	45,26%	15,20%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	95%	99%	100%	0,98			-100,00%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Luigia Mazza	D3	8%						
Segretario Comunale		1,00%						
Alessandra Salvini	D1	100%						
Gentilia Cornelli	C4	100%						
Costanza Nicola	B4	15%						
Giuseppina Ruspa	C4	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media biennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)				25,18%	25,16%	27,46%	2,30%	OK
Media prestiti (prestiti/utenti)				310,26%	316,55%	278,42%	-38,13%	NOOK
Tasso di accessibilità settimanale/36 h (h apertura)				63,89%	63,89%	63,89%	0,00	OK
Tasso di partecipazione iniziative/ N. Iniziative organizzate (N. partecipanti)				38,18	43,75	54,35	10,60	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito				4,00	3,00	3,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 19,99	€ 20,45	€ 25,57	€ 5,12	NOOK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 15,62	€ 16,29	€ 19,55	€ 3,26	NOOK
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)				€ 1,81	€ 2,26	€ 2,61	€ 0,35	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,98	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								



Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>							
Servizio	<b>URP</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>SEGRETERIA</b>							
Processo 25-34								
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP								
Finalità del Processo								
<b>Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge</b>								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>		
N° domande soddisfatte	3340,00	3972	4250,00	3854,00	3700,00	<b>4600,00</b>	19,36%	24,32%
N° domande pervenute	3340,00	3972	4250,00	3854,00	3700,00	<b>4600,00</b>	19,36%	24,32%
N° partecipanti incontri istituzionali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° incontri istituzionali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
h apertura settimanale	14,00	8	14,00	12,00	14,00	<b>14,00</b>	16,67%	0,00%
n.contatti	3340	3972	3713,00	3675,00	3500,00	<b>3967,00</b>	7,95%	13,34%
N. consultazioni offerte di lavoro	163,00	149,00	€ 122,00	144,67	100	<b>€ 96,00</b>	-33,64%	-4,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di evasione richieste	2,5	5	5	4,17	5	<b>5</b>	20,00%	0,00%
Tempo medio attesa allo sportello	13	15	10	12,67	10	<b>10</b>	-21,05%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 69.243,00	€ 47.161,88	€ 60.001,48	58802,12	€ 60.000,00	<b>€ 60.832,00</b>	3,45%	1,39%
Costi diretti	€ 6.754,00	€ 4.423,70	€ 10.453,96	7210,55	€ 10.000,00	<b>€ 3.165,10</b>	-56,10%	-68,35%
totale costi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Lujgia Mazza	D3	2%						
Costanza Mancin	C5	65%						
Laura Parmigiani	B4	44%						
Nicola costanza	b4	7%						
Segretario Comunale		1,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di richieste evase (domande soddisfatte/ domande pervenute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/incontri)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità settimanale/36 h (h apertura)				33,33%	38,89%	0,00%	-0,39	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di evasione richieste				4,17	5,00	5,00	0,00	OK
Tempo medio di attesa allo sportello				12,67	10,00	10	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 5,37	€ 5,43	€ 5,51	€ 0,08	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00		0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								







Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area Urbanistica						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Urbanistica						
Processo 27								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034		
Kmq territorio	39650,00	39650,00	39650,00	39650,00	39650,00	39650,00		
Mq edificati	4336000,00	4336000,00	4336000,00	4336000,00	4336000,00	4336000,00	0,00%	0,00%
Mq recupero edifici esistenti	1560,00	3560,00	2860,00	2660,00	2000,00	3600,00	35,34%	80,00%
Mq nuove edificazioni	4800,00	22160,00	24800,00	17253,33	20000,00	21000,00	21,72%	5,00%
Mq non edificabili	28400000,00	28400000,00	28400000,00	28400000,00	28400000,00	28400000,00	-90,00%	0,00%
N. varianti PRG	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%
N. varianti PRG progettate internamente	1,00	2,00	1,00	1,33	0,00	2,00	50,00%	#DIV/0!
N. PPE approvati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N. PEC approvati	1,00	0,00	2,00	1,00	1,00	0,00	-100,00%	-100,00%
N. PEC presentati	1,00	1,00	2,00	1,33	1,00	0,00	-100,00%	-100,00%
N° aree concesse	7,00	12,00	13,00	10,67	10,00	2,00	-81,25%	-80,00%
N°aree edificabili totali	10,00	18,00	15,00	14,33	12,00	2,00	-86,05%	-83,33%
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	0,00%	0,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				0,00		0	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	197	200	150	182,33	120	120	-34,19%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 47.784,00	€ 56.851,72	€ 50.117,27	€ 51.584,33	€ 52.000,00	€ 45.906,03	-11,01%	-11,72%
N. dipendenti del servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Margherita Testa	D3	44						
Giovanni Azzini	B5/C1	5						
Fabio Isaya	C3	15						
Fabrizio Manlini	D1	30						
Segretario Comunale		9,66						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				10935,69%	10935,69%	10935,69%	0,00%	OK
Tasso di recupero esistenti/mq nuove edificazioni (mq recupero edifici)				15,42%	10,00%	17,14%	7,14%	OK
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				71626,73%	7162,67%	7162,67%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati (N. piani attuativi)				150,00%	#DIV/0!	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei PEC presentati (N. PEC approvati/PEC presentati)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (aree concesse/aree edificabili totali)				74,42%	83,33%	100,00%	16,67%	OK
Indicatore di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				60,00	60,00	60,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				80,00%	80,00%	80,00%	0,00%	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				182,33	120,00	120,00	0,00	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio del processo (n. dipendenti) (costo complessivo)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite processo/popolazione (costo complessivo del)				€ 4,71	€ 4,71	€ 4,16	-€ 0,55	OK
Indicatore di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								



Comune di							ANNO	2012	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area LL.PP. E Patrimonio e Vigilanza							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Tecnico							
Processo 29									
Gestire la Protezione civile									
Finalità del Processo									
Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio mediante il rafforzamento della pianificazione anche intercomunale e investimenti a sostegno del gruppo comunale di protezione civile									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034			
N° volontari residenti sul territorio	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Popolazione 25-64 anni	6382	6394	6306	6360,67	6320		-100,00%	-100,00%	
N° iniziative realizzate	1	0	1	0,67	1	0	-100,00%	-100,00%	
N° attività progettate	1	0	0	0,33	1	2	500,00%	100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempi intervento su calamità naturali in ore	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 19.166,00	€ 15.995,22	€ 17.888,20	€ 17.683,14	€ 18.000,00	#####	-20,27%	-21,68%	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
€ complessivamente erogati ad associazioni	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 3.000,00	€ 1.666,67	€ 1.000,00	€ 2.000,00	20,00%	100,00%	
N° beneficiari	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	0,00%	-66,67%	
Importo finanziato da altri enti	€ 0,00	€ 0,00	€ 13.895,00	€ 4.631,67	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Spese correnti di Protezione civile	€ 0,00	€ 0,00	€ 316,77	€ 105,59	€ 2.000,00	€ 3.165,61	2898,02%	58,28%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Giuliano Crespi	D3	3%							
Giuseppina Airoidi	C4	2%							
Angela Vitali	C1	1%							
Segretario		1,30%							
Marchioni Felice	B4	2%							
Giovanni Borioli	B7	1%							
Ermelindo Bresciani	B	1%							
Corrado Marchetti	B	1%							
Marco Fornara	D2	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di sensibilizzazione dei cittadini residenti sul territorio (popolazione 25-64 anni)		(volontari)			0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
efficacia del servizio realizzate /attività progettate)		(iniziative)			200,00%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi intervento su calamità naturali in ore					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 1,61	€ 1,63	€ 1,28	-€ 0,35	OK
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati ad Associazioni/n. beneficiari)					€ 1.666,67	€ 333,33	€ 2.000,00	€ 1.666,67	NOOK
% media finanziamento finanziamenti da altri Enti (spese correnti di Protezione Civile)		(importo)			4386,46%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									



Comune di					ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA (Socio educativa)</b>							
Servizio	<b>ISTRUZIONE</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>Segreteria</b>							
<b>Processo 30</b>								
<b>Gestire la Refezione Scolastica</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	10.878	10969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>		
N° alunni	1.008	904	928	946,67	920	<b>909</b>		
N° domande accolte	433	441	400	424,67	400	<b>400</b>	-5,81%	0,00%
N° domande presentate	467	452	419	446,00	415	<b>429</b>	-3,81%	3,37%
N° Utenti	400	400	400	400,00	400	<b>400</b>	0,00%	0,00%
N° pasti	45000	48000	48000	47000,00	48000	<b>48000</b>	2,13%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo di attesa espresso in minuti	5	5	5	5,00	5	<b>5</b>	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 90.143,00	€ 111.057,83	€ 116.198,70	105799,84	€ 105.000,00	<b>€ 149.864,70</b>	41,65%	42,73%
Proventi di competenza				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	98%	98%		0,65			-100,00%	#DIV/0!
N° reclami	5	8		4,33			-100,00%	#DIV/0!
	8	2		3,33			-100,00%	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Flumian Simona	B3	42%						
Mazza Lujolia	D3	8%						
segretario comunale		1%						
Costana Nicola	C6	8%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media biennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)				42,25%	43,48%	44,00%	0,53%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				95,22%	96,39%	93,24%	-3,15%	NOOK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Puntualità nell'erogazione del servizio espresso in minuti (tempo di attesa)				5,00	5,00	5,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
% di copertura del servizio competenza/ spesa di competenza del servizio (Tit. I) (provento di)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)				€ 2,25	€ 2,19	€ 3,12	€ 0,93	NOOK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 264,50	€ 262,50	€ 374,66	€ 112,16	NOOK
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)				0,65	0,00	0,00	0,00	OK
media reclami (reclami/utenti)				0,01	0,00	0,00	0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								



Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area di Vigilanza						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio di Polizia						
Processo 31								
Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed Igienico-sanitaria								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	20.969	11.013	14286,67	11050	11.034		
N° ore controllo ambientale	95	122	85	100,666667	80	75	-25,50%	-6,25%
N° ore servizio	110	135	115	120	120	105	-12,50%	-12,50%
N° controlli effettuati	52	72	55	59,666667	65	47	-21,23%	-27,69%
N° segnalazioni	12	15	15	14	20	26	85,71%	30,00%
N° illeciti ambientali accertati	8	10	13	10,3333333	15	11	6,45%	-26,67%
N° partecipanti	7	7	7	7	8	7	0,00%	-12,50%
N° iniziative	0	2		0,66666667	2	0	-100,00%	-100,00%
				0		0	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	4	4	7	5,00	4	4	-20,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del processo	€ 40.068,00	€ 40.346,87	€ 59.757,18	€ 46.724,02	€ 59.000,00	€ 62.065,56	32,83%	5,20%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Marco Fornara	D2	10%						
Marcello Ferè	D3	10%						
Gabriella Occhetta	C3	2%						
Mauro Pregolato	C3	5%						
Massimo Gala	C3	7%						
Marco Rampazzo	C1	7%						
Alessandro Pidutti	C1	5%						
Marco Ubezio	B3	10%						
Alessandro Cirri	C1	5%						
Segretario comunale		2,50%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Controlli (controllo ambientale/ N ore servizio)		(N ore)		83,89%	66,67%	71,43%	4,76%	OK
Efficacia dei controlli ambientali (controlli effettuati/n. segnalazioni)		(n.)		426,19%	325,00%	180,77%	-144,23%	NOOK
Tasso di illecito riscontrato (illeciti accertati/n. controlli)		(illeciti)		17,32%	23,08%	23,40%	0,33%	NOOK
% media di partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziativa)				10,50	4,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento su segnalazioni				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)		(dal)		5,00	4,00	4,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 3,27	€ 5,34	€ 5,62	€ 0,29	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)		(indagine)		0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								







Comune di		ANNO	2013					
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Urbanistica							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Edilizia Privata							
<b>Processo 36</b>								
<b>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034		
h apertura settimanale	6	6	6	6,00	6	6	0,00%	0,00%
N. domande accolte	1675	1678	1494	1615,67	1500	1819	12,59%	21,27%
N. domande presentate ammissibili	1340	1584	1358	1427,33	1350	1546	8,31%	14,52%
n. richieste integrazioni	208	354	180	247,33	200	654	164,42%	227,00%
N. domande presentate	128	258	310	232,00	300	259	11,64%	-13,67%
N° richieste accesso atti evase	60	43	66	56,33	60	46	-18,34%	-23,33%
N° richieste accesso atti ricevute	60	43	66	56,33	60	46	-18,34%	-23,33%
N° controlli DIA/SCIA	137	76	80	97,67	80	76	-22,18%	-5,00%
N° DIA/SCIA presentate	137	76	80	97,67	80	76	-22,18%	-5,00%
N. ART. 6 DPR 380/2001	117	112	144	124,33	140	100	-19,57%	-28,57%
N. parcel emessi commissione Paesaggistica	102	121	52	91,67	50	69	-24,73%	38,00%
N° Autorizzazioni paesaggistiche	2	7	5	4,67	5	8	71,43%	60,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	45	45	45	45,00	45	45	0,00%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
N° pratiche evase in ritardo	18	22	30	23,33	10	10	-57,14%	0,00%
N° pratiche ricevute	1678	1766	1424	1622,67	1700	1785	10,00%	5,00%
<b>Indici di Costo</b>								
N° pratiche evase	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1600,00	1.500,00	1.650,00	3,13%	10,00%
Costo del processo	€ 96.068,24	€ 95.556,85	€ 99.916,72	€ 97.180,60	€ 97.000,00	€ 110.719,80	13,93%	14,14%
Oneri urbanizzazione	€ 261.623,47	€ 400.000,00	€ 287.049,54	€ 316.224,34	€ 200.000,00	€ 204.246,42	-35,41%	2,12%
N° titoli abilitativi rilasciati	79	52	74	68,33	50	96	40,49%	92,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Margherita Testa	D3	31						
Giovanni Azzini	C1	95						
Fabrizio Manini	D1	50						
Fabio Isaya	C3	85						
Segretario Comunale		5						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				6,00	6,00	6,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				113,19%	111,11%	117,66%	6,55%	OK
Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/N. domande presentate)		(N. richieste)		106,61%	66,67%	252,51%	185,84%	NOOK
Tasso di accessibilità agli atti (accesso atti evase/ricevute)		(N° richieste)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo DIA (DIA / DIA presentate)		(n. controlli)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)		(in funzione)		45,00	45,00	45,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Controllo dei tempi (evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)		(n. pratiche)		1,44%	0,59%	0,56%	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo unitario del servizio (processo /N. pratiche evase)		(costo del)		€ 60,74	€ 64,67	€ 67,10	€ 2,44	NOOK
Proventi urbanizzazione (urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)		(Oneri)		€ 4.627,67	€ 4.000,00	€ 2.127,57	-€ 1.872,43	NOOK
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento del servizio		(Indagine)		0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								



Comune di						ANNO	2013		
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Urbanistica e Vigilanza							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Urbanistica							
Processo 37									
Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese									
Finalità del Processo									
Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio									
Stakeholders									
Tecnici professionisti / Imprese									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>			
N° domande evase		59	258	105,67	300	<b>260</b>	146,06%	-13,33%	
N° domande pervenute		40	274	104,67	320	<b>260</b>	148,41%	-18,75%	
N. domande presentate ammissibili		59	258	105,67	300	<b>260</b>	146,06%	-13,33%	
N° domande gestite on-line		24	258	94,00	290	<b>260</b>	176,60%	-10,34%	
h apertura settimanale		6	6	4,00	6	<b>6</b>	50,00%	0,00%	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio risposta (in gg)		5	<b>3</b>	2,67	3	<b>3</b>	12,50%	0,00%	
tempo approvazione nuovo regolamento SUAP		120	<b>120</b>	80,00	120		-100,00%	-100,00%	
tempo ottimizzazione servizio		120	<b>30</b>	50,00	0		-100,00%	# DIV/0!	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo		€ 21.912,43	<b>€ 32.031,81</b>	17981,41	€ 18.000,00	<b>€ 28.555,37</b>	58,80%	58,64%	
				€ 0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
				€ 0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
				0,00			# DIV/0!	# DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Testa Margherita	D3	20							
Fornara Marco	D2	20							
Fabrizio manini	D1	20							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)					100,96%	93,75%	100,00%	6,25%	OK
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)					89,81%	90,63%	100,00%	9,38%	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					4,00	6,00	6,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio risposta					2,67	3,00	3,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)					€ 1,64	€ 1,63	€ 2,59	€ 0,96	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (Indagine)					0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									



Comune di							ANNO	2013	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Amministrativa							
Servizio		Istruzione							
Ufficio/Centro di Costo		Segreteria							
Processo 38									
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa									
Finalità del Processo									
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative									
Stakeholders									
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.862	10.969	11.013	10948,00	11050	11.034			
N. ore per attività integrative				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. ore complessive				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° ore sostegno			2240	746,67	1650	1900	154,46%	15,15%	
N° attività integrative attivate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° utenti			13	4,33	12	12	176,92%	0,00%	
N° alunni hp	22	21	25	22,67	21	21	-7,35%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 20.236,00	€ 63.433,64	€ 177.218,86	86962,83	€ 100.000,00	€ 178.617,00	-105,39%	78,62%	
€ risorse comunali	€ 16.300,00	€ 16.883,32	€ 14.475,00	15886,11	€ 15.000,00	€ 13.005,00	-18,14%	-13,30%	
€ erogati da azienda partecipata	€ 38.352,00	€ 35.386,46	€ 21.693,25	31810,57	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
€ totali erogati	€ 54.652,00	€ 52.269,78	€ 36.168,25	47696,68	€ 15.000,00	€ 36.000,00	-24,52%	140,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
sostegno alunni disabili a.s. genn./dic.2013			€ 17.217,85	5739,28	€ 60.000,00	€ 39.000,00	579,53%	-35,00%	
servizio educativa territoriale 1.1.2013/31.12.2013			€ 29.275,69	9758,56	€ 84.000,00	€ 88.800,00	809,97%	5,71%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Luigia Mazza	D3	6%							
Carnaghi Vincenzina	C4	3%							
Simona Flumian	b3	3%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
<b>Grado di Integrazione attività</b> (n. ore per attività integrate/ ore complessive)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Capacità di sostegno dell'hp</b> (n ore sostegno / n. alunni hp)					32,94	78,57	90,48	11,90	OK
<b>Durata media attività integrativa</b> attività integrative/n. attività integrative attivate)					(ore complessive) #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
<b>Tempo medio erogazione contributi</b>					0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
<b>% di contribuzione comunale</b> (€ complessivamente erogati)					(€ risorse comunali/ 49,94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo unitario del servizio</b> del processo/n. utenti)					(costo complessivo) € 20.068,35	€ 8.333,33	€ 14.884,75	€ 6.551,42	NOOK
Indicatori di Qualità									
<b>% gradimento dei servizi</b>					(Indagine) 0,00		0,00	€ 0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									



Comune di					ANNO	2013					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area II, pp. E Patrimonio										
Servizio	Servizio										
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico										
Processo 41											
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive											
Finalità del Processo											
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione											
Stakeholders											
Cittadini / Società sportive											
Indici											
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
<b>Indici di Quantità</b>											
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>					
Ore settimanali di utilizzo	180	180	190	183,33	190	<b>190</b>	3,64%	0,00%			
Ore settimanali di apertura	148	148	170	155,33	170	<b>170</b>	9,44%	0,00%			
N. manutenzioni effettuate	54	54	55	54,33	56	<b>68</b>	25,15%	21,43%			
N. manutenzioni segnalate	30	30	38	32,67	40	<b>60</b>	83,67%	50,00%			
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	0	0	0	0,00	0	<b>0</b>	#DIV/0!	#DIV/0!			
N° Impianti	4	4	4	4,00	4	<b>4</b>	0,00%	0,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Indici di Tempo</b>											
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Indici di Costo</b>											
Costo del processo	€ 228.873,00	€ 279.122,00	€ 284.482,53	€ 264.159,18	€ 280.000,00	<b>€ 357.367,96</b>	35,29%	27,63%			
Proventi di competenza	€ 46.636,00	€ 50.690,00	€ 51.598,06	€ 49.641,35	€ 48.000,00	<b>€ 34.043,14</b>	-31,42%	-29,08%			
N. gg apertura impianti	1.730,00	1.440,00	1.440,00	1.536,67	1.440,00	<b>1.440,00</b>	-6,29%	0,00%			
Costo utenze	€ 207.214,00	€ 257.429,71	€ 260.567,42	241737,04	€ 250.000,00	<b>€ 273.664,05</b>	13,21%	9,47%			
Totale costo manutenzioni	€ 24.149,00	€ 14.659,20	€ 16.493,77	18433,99	€ 15.000,00	<b>€ 12.642,55</b>	-31,42%	-15,72%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Indici di Qualità</b>											
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo						
Giuliano Crespi	D3	3%									
Angela Vitali	C1	3%									
Giuseppina Airoldi	C4	4%									
Felice Marchioni	B4	3%									
Segretario comunale		2,00%									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>											
Tasso di accesso (ore settimanali di)							118,03%	111,76%	111,76%	0,00%	OK
Grado di intervento manutentivo (manutenzioni) effettuate/manutenzioni segnalate)							166,33%	140,00%	113,33%	-26,67%	NOOK
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni) attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)							0,00	0,00	0,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
% di copertura del servizio (provento di competenza / costo del processo)							18,79%	17,14%	9,53%	-7,62%	NOOK
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)							€ 24,12	€ 25,34	€ 32,39	€ 7,05	NOOK
Costo medio giornaliero (giorni apertura impianti) (costi impianti / n° giorni apertura impianti)							€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Efficienza energetica (Costo utenze/costo complessivo del processo)							91,51%	89,29%	76,58%	-12,71%	OK
Costo medio manutenzione impianti (totale costo) (manutenzioni / n. impianti)							€ 4.608,50	€ 3.750,00	€ 3.160,64	-€ 589,36	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>											
% gradimento dei servizi (indagine)							€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)							€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>											
commento sintetico sui risultati											



Comune di		ANNO	2013					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Amministrativa						
Servizio		Assistenza						
Ufficio/Centro di Costo		Segreteria						
Processo 43								
Edilizia Residenziale Pubblica								
Finalità del Processo								
Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica								
Stakeholders								
Cittadini con difficoltà abitative								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034		
N. alloggi occupati	86	89	91	88,67	92	95	7,14%	3,26%
N. alloggi disponibili	4	6	4	4,67	3	0	-100,00%	-100,00%
N. richieste alloggi	30	25	49	34,67	43	42	21,15%	-2,33%
N. cambio alloggi	30	0	0	10,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. alloggi E.R.P.	72	86	86	81,33	86	86	5,74%	0,00%
N. alloggi totali	81	95	95	90,33	95	95	5,17%	0,00%
N° utenti	81	89	91	87,00	92	95	9,20%	3,26%
N° morosi	29	41	32	34,00	35	26	-23,53%	-25,71%
h apertura settimanale	26	26	26	26,00	26	26	0,00%	0,00%
n. domande accolte	4	4	0	2,67	6	7	162,50%	16,67%
n. domande ammissibili	4		0	1,33	36	36	2600,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio locazione (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio)	30	30	30	30,00	30	36	20,00%	20,00%
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni	30	30	10	23,33	10	10	-57,14%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Proventi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del processo	€ 2.795,00	€ 1.901,54	€ 11.578,64	€ 5.425,06	€ 12.000,00	€ 10.239,63	88,75%	-14,67%
€ integrazione				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° contratti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ Costi manutenzione ERP				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
n. alloggi ERP				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ Costo complessivo manutenzioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ incassati su morosità				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Lulgia Piera Mazza	D3	7%						
Carnaghi Vincenzina	C4	3%						
Flumian Simona	B3	9%						
segretario comunale		0%						
Costanza Nicola	B5	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di occupazione degli alloggi ERP occupati/alloggi disponibili (alloggi)				1900,00%	3066,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del servizio (alloggi assegnati/richieste alloggi)				13,46%	6,98%	0,00%	-6,98%	NOOK
Indici di rotazione alloggi (N. cambio alloggi/N. richieste)				28,85%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di alloggi ERP sul totale disponibile (n. alloggi E.R.P./n. alloggi totali)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di morosità (morosi/Utenti)				39,08%	38,04%	27,37%	-10,68%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio locazione (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio)				30,00	30,00	36,00	0,06	OK
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni				23,33	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Tasso di morosità (importo morosità/proventi)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Integrazione media per morosi incolpevoli (€ di integrazione/morosi)				€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00	OK
Incasso medio per alloggio locato (proventi/contratti)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio complessivo del processo/n. contratti (costo)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio costi manutenzione manutenzione ERP/n. alloggi ERP (€ costi)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% costi manutenzione manutenzione ERP/costi complessivi manutenzione (€ costi)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								



Comune di						ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area LL.PP. E Patrimonio						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Tecnico						
Processo 44								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Stakeholders								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034		
N. manutenzioni straordinarie effettuate	50	84	154	96,00	150	158	64,58%	5,33%
N. manutenzioni straordinarie programmate	15	10	20	15,00	25	25	66,67%	0,00%
E destinati nuove opere di competenza	€ 765.000,00	€ 540.000,00	€ 0,00	435000,00	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!
E destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 96.000,00	€ 106.869,00	€ 0,00	67623,00	€ 160.000,00	€ 74.000,00	9,43%	-53,75%
N. nuove opere realizzate	2	0	0	0,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. nuove opere programmate	4	0	0	1,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° opere rilevanti	4	0	0	1,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. manutenzioni ordinarie effettuate	398	324	420	380,67	420	451	18,48%	7,38%
N. manutenzioni ordinarie programmate	380	324	350	351,33	350	350	-0,38%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione	2	1	1	1,33	1	1	-25,00%	0,00%
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	380	324	350	351,33	350	350	-0,38%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 26.685,23	€ 14.415,00	€ 97.206,41	€ 46.102,21	€ 0,00	€ 68.922,99	49,50%	#DIV/0!
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 90.000,00	€ 14.415,00	€ 97.700,00	€ 67.371,67	€ 20.000,00	€ 74.000,00	9,84%	270,00%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 117.898,00	€ 68.569,00	€ 24.042,70	€ 70.169,90	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 365.000,00	€ 68.569,00	€ 0,00	€ 144.523,00	€ 160.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
costo processo	€ 186.968,00	€ 217.057,71	€ 269.953,56	€ 224.659,76	€ 270.000,00	###	-14,72%	-29,04%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
n. ricorsi e/o segnalazioni	35,00	46,00	27,00	50,00	55,00	103,70%	10,00%	
n. interventi effettuati		78,00	26,00	85,00	90,00	246,15%	5,88%	
% gradimento dei servizi (Indagine)			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Giuliano Crespi	D3	24						
Giuseppina Airolidi	C4	23						
Angela Vitali	C1	30						
Marchioni Felice	B4	15						
Segretario		5						
Ermelindo Bresciani	B2	4						
Corrado Marchetti	B2	35						
Giulio Tramona	B3	28						
Giovanni Boroli	B7	4						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatore di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio straordinario effettuate/manutenzioni straordinarie programmate			(manutenzioni)	640,00%	600,00%	632,00%	32,00%	OK
% nuove opere di competenza/ E destinati manutenzione patrimonio esistente			(E destinati nuove opere)	643,27%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio effettuate/manutenzioni ordinarie programmate			(manutenzioni ordinarie)	108,35%	120,00%	128,86%	8,86%	OK
Indicatore di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione				1,33	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria per manutenzioni ordinarie/soesa programmata manutenzioni ordinarie			(spesa sostenuta)	68,43%	0,00%	93,14%	93,14%	NOOK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria manutenzioni straordinarie/soesa programmata manutenzioni straordinarie			(spesa sostenuta per)	48,55%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Qualità								
% gradimento dei servizi (Indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi segnalazioni/ n. interventi effettuati			(n. ricorsi e/o)	103,85%	58,82%	61,11%	2,29%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								



Comune di		ANNO	2013							
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area LL.PP. E Patrimonio									
Servizio	Servizio									
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico									
Processo 45										
Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)										
Finalità del Processo										
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili su strutture di valenza sociale- Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti										
Stakeholders										
Cittadini										
Indici										
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	10.878	10969	11.013	10953,33	11050	11.034				
N. manutenzioni straordinarie effettuate	42	38	52	44,00	60	70	59,09%	16,67%		
N. manutenzioni straordinarie programmate	30	30	40	33,33	40	40	20,00%	0,00%		
E destinate nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!		
E destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 96.000,00	€ 43.004,00	€ 0,00	46334,67	€ 70.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%		
N. nuove opere realizzate	0	0	0	0,00	0	1	#DIV/0!	#DIV/0!		
N. nuove opere programmate	0	0	0	0,00	0	1	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° opere rilevanti	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N. manutenzioni ordinarie effettuate	10	10	71	30,33	80	80	163,74%	0,00%		
N. manutenzioni ordinarie programmate	10	10	71	30,33	40	40	31,87%	0,00%		
Indici di Tempo										
Tempo medio di intervento su segnalazione	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%		
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° interventi programmati	10	10	71	30,33	40	40	31,87%	0,00%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo										
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 58.451,28	€ 43.004,00	€ 0,00	€ 33.818,43	€ 0,00	€ 37.080,15	9,64%	#DIV/0!		
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 58.451,28	€ 43.004,00	€ 21.676,37	€ 41.043,88	€ 18.200,00	€ 62.700,00	52,76%	244,51%		
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 397.500,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 132.500,00	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!		
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 665.000,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 221.666,67	€ 0,00	€ 15.941,88	-92,81%	#DIV/0!		
costo del processo	€ 128.414,00	€ 124.003,73	€ 147.385,63	€ 132.267,79	€ 140.000,00	#####	17,09%	11,46%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità										
n. ricorsi e/o segnalazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
n. interventi effettuati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo					
Corrado Marchetti	B2	25%								
Giulio Tramona	B3	32%								
Giuseppina Airoldi	C3	15%								
Angela Vitali	C1	30%								
Felice Marchioni	B4	10%								
Segretario Com.le		4,20%								
Giuliano Crespi	D3	22%								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
Stato di conservazione del patrimonio straordinario		(manutenzioni)				132,00%	150,00%	175,00%	25,00%	OK
% nuove opere di competenza/ E destinate manutenzione patrimonio esistente		(E destinate nuove opere)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)						#DIV/0!	#DIV/0!	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)						#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio ordinario		(manutenzioni ordinarie)				100,00%	200,00%	200,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale										
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione						1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)		(spesa sostenuta)				82,40%	0,00%	59,14%	59,14%	NOOK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)		(spesa sostenuta per)				59,77%	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità										
% gradimento dei servizi (indagine)						0,00%		0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi segnalazioni/ n. interventi effettuati (n. ricorsi e/o)						#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato										
commento sintetico sui risultati										



Comune di		ANNO	2013						
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area LL.PP. E Patrimonio							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Tecnico							
Processo 46									
Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica									
Finalità del Processo									
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Titenolo prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034			
N. manutenzioni straordinarie effettuate	98	104	148	116,67	150	198	69,71%	32,00%	
N. manutenzioni straordinarie programmate	55	55	60	58,33	55	55	-5,71%	0,00%	
E destinati nuove opere di competenza	€ 32.000,00	€ 32.500,00	€ 248.498,17	21600,00	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
E destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 40.250,00	€ 48.833,00	€ 248.498,17	112527,06	€ 20.000,00	€ 67.577,62	-39,95%	237,89%	
N. nuove opere realizzate	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. nuove opere programmate	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° opere rilevanti	0	0	1	0,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N. manutenzioni ordinarie effettuate	5	4	4	4,33	6	6	38,46%	0,00%	
N. manutenzioni ordinarie programmate	2	2	4	2,67	4	4	50,00%	0,00%	
N. Istanze soddisfatte	38	45	36	39,67	30	25	-36,97%	-16,67%	
N. Istanze ricevute	38	58	36	44,00	30	25	-43,18%	-16,67%	
Km strade illuminate	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Km strada patrimonio	27	27	27	27,00	27	27	%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su segnalazione	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%	
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° interventi programmati	50	55	60	55,00	60	55	0,00%	-8,33%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 22.340,00	€ 48.833,00	€ 41.917,34	€ 37.696,78	€ 18.000,00	€ 17.545,54	-53,46%	-2,52%	
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 22.340,00	€ 48.833,00	€ 41.917,34	€ 37.696,78	€ 20.000,00	€ 18.000,00	-52,25%	-10,00%	
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 32.000,00	€ 32.500,00	€ 248.498,17	€ 104.332,72	€ 0,00	€ 6.777,10	-93,50%	#DIV/0!	
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 32.000,00	€ 32.500,00	€ 248.498,17	€ 104.332,72	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 175.000,00	€ 186.000,00	€ 260.000,00	€ 207.000,00	€ 220.000,00	€ 258.600,00	24,93%	17,55%	
Costo manutenzione manto stradale	€ 4.540,00	€ 4.980,00	€ 14.000,00	€ 7.840,00	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
N. km strade asfaltate	26	26	26	€ 26,00	26	26	0,00%	0,00%	
costo del processo	€ 317.396,00	€ 339.960,78	€ 419.173,03	€ 358.843,27	€ 400.000,00	###	7,44%	-3,62%	
Indici di Qualità									
n. ricorsi e/o segnalazioni	42,00	38,00	36,00	38,67	34,00	198,00	412,07%	482,35%	
n. interventi effettuati	94,00	104,00	98,00	98,67	90,00	198,00	100,66%	120,00%	
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Giuliano Crespi	B3	20							
Giuseppina Airoidi	C4	35							
Angela Vitali	C1	10							
Marchioni Felice	B4	5							
Segretario		2							
Giovanni Bortoli	B7	1							
Ermelindo Bresciani	B2	12							
Corrado Marchetti	B2	10							
Giulio Tramona	B3	30							
Marco Fornara	D1	10							
Marcello Ferè	d1	10							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Stato di conservazione del patrimonio straordinario (spese/programmate)				(manutenzioni)	200,00%	272,73%	360,00%	87,27%	OK
% nuove opere (opere di competenza/ E destinati manutenzione patrimonio esistente)				(E destinati nuove)	19,11%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie)				(manutenzioni ordinarie)	162,50%	150,00%	150,00%	0,00%	OK
tasso di risposta (n. istanze soddisfatte / n. istanze ricevute)					90,15%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)					111,11%	111,11%	111,11%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					0,00%		0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)					100,00%	90,00%	97,48%	7,48%	NOOK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)					100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario manutenzione manto stradale (manutenzione manto stradale / km asfaltate)				(Costo)	€ 301,54	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (servizio di illuminazione pubblica / Km strade illuminate)				(Costo diretto del)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Efficienza energetica (costo utenze illuminazione pubblica di competenza/costo utenze anno precedente)					€ 74.000,00	-€ 40.000,00	€ 38.600,00	€ 78.600,00	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)				(indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi segnalazioni/ n. interventi effettuati				(n. ricorsi e/o)	39,19%	37,78%	100,00%	62,22%	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									



Comune di		ANNO	2013					
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Area LL e Patrimonio</b>							
Servizio	<b>Servizio</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio Tecnico</b>							
<b>Processo 47</b>								
<b>Gestione del verde pubblico</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Pianificare la gestione del verde pubblico - Assicurare la manutenzione dei giardini e del verde pubblico in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Triennio prec
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	10.878	10969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>		
N. manutenzioni effettuate	12	38	59	36,33	60	<b>65</b>	78,90%	8,33%
N. manutenzioni programmate	12	14	59	28,33	60	<b>60</b>	%	0,00%
Nuove aree realizzate	0	0	1	0,33	0	<b>0</b>	-100,00%	#DIV/0!
Nuove aree programmate	0	0	1	0,33	0	<b>0</b>	-100,00%	#DIV/0!
Mq verde	121000	125000	125000	123666,67	125000	<b>125000</b>	1,05%	0,00%
Mq territorio	0,00	39650	39650	26433,33	39650	<b>39650</b>	50,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	<b>0</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	12	14	14	13,33	14	<b>14</b>	5,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
spesa sostenuta per manutenzioni	€ 99.346,04	€ 57.431,00	€ 157.977,26	€ 104.918,10	€ 0,00	<b>€ 29.125,50</b>	-72,24%	#DIV/0!
spesa programmata per manutenzioni	€ 99.346,04	€ 130.000,00	€ 157.977,26	€ 129.107,77	€ 60.000,00	<b>€ 60.000,00</b>	-53,53%	0,00%
Costo del processo	€ 32.866,00	€ 53.298,58	€ 68.822,33	€ 51.662,30	€ 120.000,00	<b>€ 88.232,10</b>	70,79%	-26,47%
Mq verde pubblico	121000	125000	127.000,00	€ 124.333,33	127000	<b>127.000,00</b>	2,14%	0,00%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Giuliano Crespi	D3	15						
Angela Vitali	C1	15						
Giuseppina Airolidi	C4	10						
Felice Marchioni	B4	15						
Segretario comuniae		2						
Giovanni Borioli	B5	4						
Besciani Ermelindo	B2	42						
Marchetti Corrado	B2	9						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
Stato di conservazione del verde pubblico (manutenzioni effettuate/manutenzioni programmate)				128,24%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove aree (nuove aree realizzate/ nuove aree programmate)				100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)				467,84%	315,26%	315,26%	0,00%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)				1129,03%	1131,22%	1132,86%	1,64%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)				0,00%		0,00%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
% risorse destinate manutenzioni sostenute/spesa per manutenzioni programmate (spesa per				81,26%	0,00%	48,54%	48,54%	NOOK
Costo unitario (costo del processo/mq verde pubblico)				€ 0,42	€ 0,94	€ 0,69	-€ 0,25	OK
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 4,72	€ 10,86	€ 8,00	-€ 2,86	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								



Comune di		ANNO	2013					
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Amministrativa (ex socio educativa)</b>							
Servizio	<b>Asilo Nido</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>Segreteria</b>							
<b>Processo 48</b>								
<b>Progettare e gestire servizi di Asilo Nido</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Famiglie con bimbi 0-3 anni</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	10.878	10969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>		
N° posti occupati	46	47	46	46,33	46	<b>46</b>	-0,72%	0,00%
N° posti disponibili	26	28	29	27,67	28	<b>22</b>	-20,48%	-21,43%
N° richieste pervenute	54	48	48	50,00	34	<b>54</b>	8,00%	58,82%
Bimbi 0-3 anni	437	314	327	359,33	320	<b>414</b>		
N° gg. apertura servizio	209	205	206	206,67	206	<b>206</b>	-0,32%	0,00%
N° ore servizio alla settimana	43	45	45	44,33	45	<b>45</b>	1,50%	0,00%
Micro nido convenzionato Tweety's House		7	6	€ 4,33	7	<b>€ 11,00</b>	153,85%	57,14%
Micro nido convenzionato Mafalda	15	13	14	€ 14,00	14	<b>€ 8,00</b>	-42,86%	-42,86%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio in lista di attesa				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 468.548,00	€ 529.820,80	€ 460.272,58	€ 486.213,79	€ 465.000,00	<b>€ 501.086,08</b>	3,06%	7,76%
Proventi di competenza	€ 190.000,00	€ 198.765,70	€ 173.626,00	€ 187.463,90	€ 159.225,00	<b>€ 166.749,71</b>	-11,05%	4,73%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento servizio	100	100	99	99,67			-100,00%	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Mazza Luigia Piera	D3	10%						
Simona Olivetti	C1	100%						
Anna Maria Lupato	C4	100%						
Laura Pozzato	C3	100%						
Nicoletta De Paoli	C3	100%						
Cristina Valenti	C3	100%						
Serena Raschiatore	C1	100%						
Stefania Nervi	C1	100%						
Federica Tribolo	C1	100%						
Filippa Ribeca	B3	100%						
Rosita Partino	B1	100%						
Simona Flurman	B3	8%						
Cosianza Mancin	C5	2%						
Cosianza Nicola	B4	8%						
Segretario Comunale		5%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% di utilizzo del servizio (post occupati/posti disponibili)				167,47%	164,29%	209,09%	44,81%	OK
% di utenti potenziali (bimbi 0-3 anni)				13,91%	10,63%	13,04%	2,42%	OK
Lista d'attesa (post occupati/posti disponibili)				180,72%	121,43%	245,45%	124,03%	NOOK
giorni di apertura del servizio (n. gg./365)				206,67	206,00	206,00	0,00	OK
orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)				44,33	45,00	45,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio in lista di attesa				0,00		0,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
% di copertura del servizio (processo)				38,56%	34,24%	33,28%	-0,96%	NOOK
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)				€ 1.353,10	€ 1.453,13	€ 1.210,35	-€ 242,77	OK
Costo procapite del servizio (processo / popolazione)				€ 44,39	€ 42,08	€ 45,41	€ 3,33	NOOK
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento servizio (indagine)				99,67	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>i posti disponibili sono i posti che si sono liberati a fine anno scolastico (giugno) e che andranno ad essere coperti con il nuovo anno (settembre)</i>								



Comune di					ANNO	2013					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Vigilanza										
Servizio	Servizio Viabilità										
Ufficio/Centro di Costo	Corpo Polizia Municipale										
Processo 49											
Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi											
Finalità del Processo											
Garantire la mobilità sul territorio in condizioni di sicurezza attraverso la progettazione del Piano di Viabilità / Mobilità e la sua gestione - Garantire l'efficienza della segnaletica stradale e della funzionalità dei semafori											
Stakeholders											
Automobilisti / Motociclisti / Ciclisti / Pedoni											
Indici											
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	11.034					
N° segnali	5050	0	3370	2806,67	2880	2890	2,97%	0,35%			
Km strade urbane	53,00	53,00	53	53,00	53	53	0,00%	0,00%			
N° segnali sostituiti	210	76	93	126,33	125	135	6,86%	8,00%			
N° interventi effettuati	25	22	15	20,67	20	18	-12,90%	-10,00%			
N° interventi programmati	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Tempo											
N° Interventi effettuati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
tempo medio di intervento su segnalazione (gg)	3	4	3	3,33	3	3	-10,00%	0,00%			
tempo medio di realizzazione attività progettate (mesi)			2	0,67	3	3	350,00%	0,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 57.644,00	€ 54.556,13	€ 69.860,28	€ 60.686,80	€ 60.000,00	€ 83.391,21	37,41%	38,99%			
Costo segnaletica	€ 36.514,00	€ 34.000,00	€ 35.000,00	€ 35.171,33	€ 35.000,00	€ 35.000,00	-0,49%	0,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
N° segnalazioni cartelli non conformi Cds	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Marco Fornara	D2	10%									
Marcello Ferè	D3	10%									
Marco Ubezio	B3	20%									
Segretario comunale		2,50%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
% copertura (n. segnali /km strade urbane)							5295,60%	5433,96%	5452,83%	18,87%	OK
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)							4,50%	4,34%	4,67%	0,33%	OK
Grado di realizzazione del Piano (n. interventi effettuati / n. interventi programmati)							137,78%	133,33%	120,00%	-13,33%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale											
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)							0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione							3,33	3,00	3,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)							€ 663,61	€ 660,38	€ 660,38	€ 0,00	OK
Costo pro capite del servizio complessivo del processo / popolazione)							€ 5,54	€ 5,43	€ 7,56	€ 2,13	NOOK
Costo medio per km della viabilità complessivo del processo/km strade)							€ 1.145,03	€ 1.132,08	€ 1.573,42	€ 441,34	NOOK
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (Indagine)							0,00		0,00	0,00	OK
n. segnalazioni di cartelli non conformi al CDS							0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											



Comune di						ANNO	2012			
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area Vigilanza								
Servizio		Commercio								
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Commercio								
Processo 51										
Regolamentare 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.										
Stakeholders										
Esercizi commerciali - Attività Produttive										
Indici										
	2011	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	10.878	10.959	11.013	10953,33	11050	11.034				
N° domande accolte	34	37	50	40,33	27	16	-60,33%	-40,74%		
N° domande presentate	35	37	50	40,67	27	16	-60,66%	-40,74%		
N° attività presenti sul territorio	98	94	93	95,00	95	92	-3,16%	-3,16%		
Nuove attività insediate	9	4	5	6,00	6	4	-16,00%	-33,33%		
Attività cessate	9	4	8	8,33	6	7	0,00%	16,67%		
N° commercio di vicinato	87	83	85	85	86	85	0,00%	-1,16%		
N° attività commerciali	94	90	93	92,333333	93	94	1,81%	1,08%		
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	187	188	183	186	181	182	-2,15%	0,55%		
h apertura settimanale	18	18	18	18	18	18	0,00%	0,00%		
				0			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo										
Tempo medio rilascio autorizzazioni	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 39.272,00	€ 33.532,13	€ 39.571,16	€ 37.458,43	€ 40.800,00	€ 42.769,51	14,18%	4,83%		
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità										
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo					
Marcello Ferè	D1	10%								
Marco Fornara	D2	10%								
Mauro Pregolato	C3	10%								
Gabriella Occhetta	C3	3%								
Massimo Gala	C3	3%								
Marco Rampazzo	C1	3%								
Alessandro Cirri	C1	5%								
Alessandro Pidutti	C1	5%								
Marco Ubezio	B3	20%								
Segretario comunale		2,50%								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)						99,18%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)						6,32%	6,32%	4,35%	-1,97%	NOOK
% di cessazioni cessate/attività presenti sul territorio						(attività) 8,77%	6,32%	7,61%	1,29%	NOOK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)						92,06%	92,47%	90,43%	-2,05%	NOOK
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione						(licenze) 1,70%	1,64%	1,65%	0,01%	OK
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)						18,00	18,00	18,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio rilascio autorizzazioni						1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>										
Costo medio processo / n.attività (costo del)						€ 394,30	€ 429,47	€ 464,89	€ 35,41	NOOK
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)						€ 3,42	€ 3,69	€ 3,88	€ 0,18	NOOK
Indicatori di Qualità										
% gradimento servizio (indagine)						0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato										
commento sintetico sui risultati										



Comune di					ANNO	2013		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Urbanistica							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Urbanistica							
Processo 52								
Fornire supporto legale all'Ente								
Finalità del Processo								
Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali								
Stakeholders								
Uffici comunali								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>		
N° contenziosi gestiti	1,00	3,00	4,00	2,67	5,00	<b>3,00</b>	12,50%	-40,00%
N° esiti favorevoli				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° pratiche legali seguite da ufficio	3,00	6,00	3,00	4,00	5,00	<b>7,00</b>	75,00%	-40,00%
N° totale pratiche legali	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	<b>7,00</b>	75,00%	75,00%
N° dipendenti del servizio	0,06	0,06	0,03	0,05	0,05	<b>0,02</b>	-60,00%	-60,00%
N° totale dipendenti	53,00	52,50	52,00	52,50	50,00	<b>51,00</b>		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio pareri di natura legale				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 27.733,00	€ 30.808,52	€ 19.870,77	€ 26.137,43	€ 20.000,00	<b>€ 27.809,63</b>	6,40%	39,05%
Costo consulenze esterne	€ 22.900,00	€ 24.829,79	€ 13.534,67	€ 20.421,49	€ 16.000,00	<b>€ 25.989,91</b>	27,27%	62,44%
Costo personale interno	€ 4.259,00	€ 4.956,90	€ 6.062,65	€ 5.092,85	€ 6.000,00	<b>€ 745,58</b>	-85,36%	-87,57%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Fabris Adriana	D1	1%						
Giuliano Crespi	D3	1%						
Segretario com.le		1%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Efficacia interna</b> (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				100,00%	125,00%	100,00%	-25,00%	NOOK
% Personale servizio/n.dipendenti)		(n. dipendenti del servizio)		0,10%	0,10%	0,04%	-0,05%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio pareri di natura legale				0,00		0,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 2,39	€ 1,81	€ 2,52	€ 0,71	NOOK
Costo medio di gestione con professionisti esterni delle pratiche legali (costo consulenze esterne/n° contenziosi)				€ 7.658,06	€ 3.200,00	€ 8.663,30	€ 5.463,30	NOOK
Costo medio di gestione con professionisti interni delle pratiche legali (costo personale interno/n° contenziosi)				€ 1.909,82	€ 1.200,00	€ 248,53	-€ 951,47	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00		0,00	0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>								
commento sintetico sui risultati								



Comune di					ANNO	2013				
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Amministrativa</u>									
Servizio	<u>Contratti</u>									
Ufficio/Centro di Costo	<u>Segreteria</u>									
Processo 54										
Gestire appalti e contratti										
Finalità del Processo										
<b>Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti</b>										
Stakeholders										
Uffici comunali										
Indici										
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>				
N° gare gestite dal servizio contratti	1,00	5,00	11,00	5,67	15,00	<b>9,00</b>	58,82%	-40,00%		
N° gare complessive dell'Ente	22,00	14,00	20,00	18,67	38,00	<b>32,00</b>	71,43%	-15,79%		
N° dipendenti del servizio	0,51	0,51	0,54	0,52	0,54	<b>0,49</b>	-5,77%	-9,26%		
N° totale dipendenti	52,50	52,50	52,00	52,33	50,00					
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo										
Tempo medio di risposta su richieste da uffici				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 34.755,00	€ 29.216,85	€ 33.759,32	€ 32.577,06	€ 33.000,00	<b>€ 32.861,46</b>	0,87%	-0,42%		
Diritti di segreteria riscossi	€ 9.501,76	€ 2.356,35	€ 7.200,00	€ 6.352,70	€ 7.000,00	<b>€ 7.572,13</b>	19,20%	8,17%		
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità										
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
N° ricorsi	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
N° contratti-appalti	74	64	49	62,33			-100,00%	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo					
Luigia Mazza	D3	17%								
Segretario Comunale		8%								
Costanza Nicola	B5	7%								
Simona Flumian	B3	25%								
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia										
<b>Efficacia del servizio Contratti</b> (n. gare gestite dal servizio Contratti/n. gare complessive dell'Ente)					30,36%	39,47%	28,13%	-11,35%	<b>NOOK</b>	
% Personale servizio (n. dipendenti)					(n. dipendenti del	0,99%	1,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale gare servizio (n. gare)					(n. dipendenti del	9,18%	3,60%	5,44%	1,84%	<b>NOOK</b>
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di risposta su richieste da uffici					0,00		0,00	0,00	<b>OK</b>	
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo unitario del servizio (del processo/dipendenti) (costo complessivo)					€ 62.648,19	€ 61.111,11	€ 67.064,20	€ 5.953,09	<b>NOOK</b>	
Costo pro capite del servizio complessivo (del processo/popolazione) (costo)					€ 2,97	€ 2,99	€ 2,98	-€ 0,01	<b>OK</b>	
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00		0,00	0,00	<b>OK</b>	
Qualità della gestione contratti - appalti (n. ricorsi / n.)					0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
Analisi del risultato										
<i>commento sintetico sui risultati</i>										



Comune di					ANNO	2013					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Amministrativa										
Servizio	Protocollo										
Ufficio/Centro di Costo	Segreteria										
Processo 56											
Gestire il protocollo e l'archivio											
Finalità del Processo											
<b>Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi</b>											
Stakeholders											
Uffici comunali											
Indici											
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	10.878	10969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>					
N° atti protocollati in Uscita dal servizio	11972,00	10724	11279	11325,00	11000	<b>11353,00</b>	0,25%	3,21%			
N° atti protocollati in uscita complessivamente	7396,00	7600	7234	7410,00	7000	<b>7032,00</b>	-5,10%	0,46%			
N° totale dipendenti	53,00	53	52	52,67	50	<b>51,00</b>	-3,16%	2,00%			
N° atti da archiviare	19779,00	13122	17918	16939,67	17500	<b>14132,00</b>	-16,57%	-19,25%			
N° atti archiviati	19717,00	14372	16958	17015,67	17200	<b>14890,00</b>	-12,49%	-13,43%			
N° dipendenti del servizio	2,00		1	1,04	1,00	<b>1,22</b>	16,93%	22,00%			
Indici di Tempo											
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	1	2	1	1,33		<b>1</b>	-25,00%	#DIV/0!			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	2	1	1	1,33		<b>1</b>	-25,00%	#DIV/0!			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	4	2	2	2,67		<b>2</b>	-25,00%	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 67.431,00	€ 71.254,25	€ 67.576,54	€ 68.753,93	€ 68.000,00	#####	0,19%	1,30%			
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
n. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	1	0,33	0	<b>0</b>	-100,00%	#DIV/0!			
n. errori di smistamento atti	6	10	5	7,00	5	<b>8</b>	14,29%	60,00%			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo						
Segretario Comunale		0,20%									
Vincenzina Carnaghi	C4	35%									
Laura Parmigiani	B4	53%									
mANCIN Costanza	c5	23%									
Nicola Costanza	B5	5%									
Luigia Mazza	D3	3%									
Simona Flumian	B3	3%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
Efficacia del Servizio Protocollo		(n. atti protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti protocollati in uscita complessivamente)					152,83%	157,14%	161,45%	4,30%	<b>NOOK</b>
Efficacia del Servizio Archivio		(n. atti archiviati / n. atti da archiviare)					100,45%	98,29%	105,36%	7,08%	<b>OK</b>
% Personale servizio/n.dipendenti		(n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					1,98%	2,00%	2,39%	0,39%	<b>NOOK</b>
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio iter protocollo in entrata dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario		(dal ricevimento)					1,33	0,00	1,00	1,00	<b>NOOK</b>
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente							1,33	0,00	1,00	1,00	<b>NOOK</b>
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico							2,67	0,00	2,00	2,00	<b>NOOK</b>
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti		(costo)					€ 65.898,34	€ 68.000,00	€ 56.464,97	-€ 11.535,03	<b>OK</b>
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione		(costo)					€ 6,28	€ 6,15	€ 6,24	€ 0,09	<b>NOOK</b>
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio		(indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	<b>OK</b>
n. segnalazioni atti mancanti in archivio							0,33	0,00	0,00	0,00	<b>OK</b>
n. errori di smistamento atti							7,00	5,00	8,00	3,00	<b>NOOK</b>
Analisi del risultato											
<i>commento sintetico sui risultati</i>											

M

S

P



Comune di					ANNO	2013			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Amministrativa</u>								
Servizio	<u>Segreteria</u>								
Ufficio/Centro di Costo	<u>Segreteria</u>								
Processo 58									
Gestire la Segreteria									
Finalità del Processo									
<b>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria</b>									
Stakeholders									
Uffici comunali / Organi istituzionali									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.878	10969	<b>11.013</b>	10953,33	11050	<b>11.034</b>			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° dipendenti del servizio	2,06	1,7	<b>1,52</b>	1,76	1,52	<b>1,05</b>	-10,34%	-30,92%	
N° totale dipendenti	0,00	52,5	<b>52,00</b>	34,83	50,00	<b>51,00</b>	46,41%	2,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione atti	7	7	7	7,00	7	<b>7</b>	0,00%	0,00%	
Deliberazione Giunta e Consiglio	264	272	283	273,00	255	<b>266</b>	-2,56%	4,31%	
Determinazioni	242	330	332	301,33	320	<b>346</b>	14,82%	8,13%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 107.064,00	€ 87.277,88	€ 102.265,05	€ 98.868,98	€ 100.000,00	<b>€ 69.641,25</b>	-29,56%	-30,36%	
Costi diretti	€ 8.394,00	€ 15.507,59	€ 31.226,05	€ 18.375,88		<b>€ 14.988,29</b>	-18,43%	#DIV/0!	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Lujgia Mazza	D3	25%							
Simona Flumian	B3	5%							
Nicola Costanza	B4	38%							
Carnaghi Vincenza	C4	37%							
Segretario Comunale		8%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% Personale servizio (n. dipendenti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(n. dipendenti del servizio)					5,05%	3,04%	2,06%	-0,98%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di pubblicazione atti					7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 56.175,55	€ 65.789,47	€ 66.325,00	€ 535,53	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 9,03	€ 9,05	€ 6,31	-€ 2,74	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									



Comune di						ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area Economico Finanziaria</u>								
Servizio	<u>Servizio Economico</u>								
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio Personale</u>								
<b>Processo 59</b>									
<b>Gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Dipendenti</b>									
<b>Indici</b>									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
Popolazione	10.878	10.969	11.013	10953,33	11050	<b>11.034</b>			
N. ore straordinario	622,00	1162,00	1055,00	946,33	1000,00	<b>1709,00</b>	80,59%	70,90%	
Tot. Ore servizio	86575,00	70200,00	86395,00	81056,67	70000,00	<b>76021,00</b>	-6,21%	8,60%	
N° dipendenti del servizio	0,45	0,25	0,28	0,33	0,50	<b>0,30</b>	-8,16%	-40,00%	
N° totale dipendenti	53,00	52,50	52,00	52,50	50,00	<b>51,00</b>	-2,86%	2,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio di pubblicazione atti	5	5	5	5,00	5	<b>5</b>	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 18.171,00	€ 19.153,03	€ 20.320,62	€ 19.214,88	€ 22.000,00	<b>€ 25.451,50</b>	32,46%	15,69%	
N. cedolini	743,00	799,00	€ 728,00	756,67	€ 680,00	<b>€ 681,00</b>	-10,00%	0,15%	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° variazioni su cedolini	1065	1210	900	1058,33	850	<b>789</b>			
N° registrazioni su cedoli	1065	1210	900	1058,33	850	<b>789</b>			
N° variazioni rilevazione presenze	1510	2022	2000	1844,00	1800	<b>1784</b>	-3,25%	-0,89%	
N° registrazioni rilevazione presenze	1510	2022	2000	1844,00	1800	<b>1784</b>	-3,25%	-0,89%	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>									
			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Colombo Laura	C2	5%							
Angela Gallina	C4	5%							
Adriana Fabris	D2	10%							
Segretario comunale		5,00%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>addetti su popolazione</b> (n. dipendenti del servizio / popolazione)				1,17%	1,43%	2,25%	0,82%	<b>OK</b>	
<b>% Personale</b> servizio/n.dipendenti)				(n. dipendenti del	0,62%	1,00%	0,59%	-0,41%	<b>OK</b>
<b>% ore straordinario</b> (ore straordinario/monte ore)				1,17%	1,43%	2,25%	0,82%	<b>NOOK</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempo medio di risposta su quesiti</b>				5,00	5,00	5,00	0,00	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo unitario del servizio</b> del processo/dipendenti)				(costo complessivo	€ 58.821,07	€ 44.000,00	€ 44.838,33	€ 40.838,33	<b>NOOK</b>
<b>Costo pro capite del servizio</b> del processo/popolazione)				(costo complessivo	€ 1,75	€ 1,99	€ 2,31	€ 0,32	<b>NOOK</b>
<b>Costo cedolino</b> (costo complessivo del processo/n.cedolini)					25,39	32,35	37,37	5,02	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>% gradimento del servizio</b>				(Indagine interna)	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>OK</b>
<b>% rettifiche</b> registrazioni)				(n. variazioni/ n.	100,00%	100,00%	100,00%	0,00	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									



