

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria.
		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 DEMIANIALI 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	
	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese	
UFFICIO TECNICO	Gestire i servizi demografici	
ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	
ALTRI SERVIZI GENERALI	Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	
FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	UFFICI GIUDIZIARI	
	CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI	
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione
	POLIZIA COMMERCIALE	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	Gestire le sanzioni amministrative.
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa.
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHES	Gestire la refezione scolastica
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico
FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	PISCINE COMUNALI	
	STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive
	MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI	concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative e sportive
	MANIFESTAZIONI TURISTICHE	
FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI	VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi
	ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI	
	TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI	
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	Gestire la pianificazione territoriale
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni.
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	Edilizia Residenziale Pubblica
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Gestire la Protezione civile
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	Gestire il Servizio di Igiene Urbana
	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria.
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	Gestione verde pubblico
	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido.
	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)
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	Erogare servizi cimiteriali
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	AFFISSIONE E PUBBLICITA'	
	FIERE, MRCATI E SERVIZI CONNESSI	
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI	
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO	
FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA	
	DISTRIBUZIONE GAS	
	CENTRALE DEL LATTE	
	DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA	
	TELERISCALDAMENTO	
	FARMACIE	
ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI		

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

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
Popolazione residente al 31/12	10.862	10.878	10.969		
di cui popolazione straniera	666	663	753		
Descrizione	2009	2010	2011	Saldo Naturale	
nati nell'anno	107	110	102		
deceduti nell'anno	99	97	104		
immigrati	360	335	335	Saldo Migratorio	
emigrati	298	332	273		
Popolazione per fasce d'età ISTAT	2009	2010	2011	2012	
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	730	751	666	
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	775	794	820	
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.656	1.584	1.536	
Popolazione in età adulta	30-65 anni	5.834	5.838	5.915	
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.867	1.911	2.032	
Popolazione per fasce d'età Stakeholders	2009	2010	2011	2012	
Prima infanzia	0-3 anni	421	437	333	
Utenza scolastica	4-13 anni	1.011	1.008	1.065	
Minori	0-18 anni	1.911	1.907	1.852	
Giovani	15-25 anni	119	1.092	1.084	
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)				0	

Territorio		
Superficie in Kmq		39.650
Frazioni		0
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi		2

Viabilità					
Strade		2009	2010	2011	2012
Statali	Km	7	7	7	7,00
Provinciali	Km	13	13	13	13,00
Comunali	Km	26	26	26	26,00
Vicinali	Km	7	7	7	7,00
Autostrade	Km	0	0	0	0,00
				Totale Km strade	53,00

Comune di		ANNO 2012						
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato
Avanzo applicato	551.420,00		1.672.410,72		540.000,00			
1 - Tributarie	3.571.175,22	2.617.827,24	3.379.272,64	2.460.277,11	4.818.727,70	3.852.154,65		
2 - Trasferimento Stato	1.628.838,08	1.504.892,44	1.719.087,53	1.625.373,64	317.681,67	243.374,82		
3 - Extratributarie	1.567.592,43	842.053,08	1.890.598,13	853.108,67	1.107.148,04	672.538,04		
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	640.768,95	544.834,72	979.972,43	620.424,85	374.936,36	310.748,58		
5 - Entrate da acc.prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
6 - Servizi conto terzi	664.473,17	601.683,28	697.897,35	636.028,50	635.978,97	562.023,42		
Totale entrate	8.624.267,85	6.111.290,76	10.339.238,80	6.195.212,77	7.794.472,74	5.640.839,51	0,00	0,00

Gestione delle Spese								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	5.250.620,26	3.905.243,17	5.012.200,27	3.975.782,75	5.524.076,71	4.317.624,73		
2 - Spese c/capitale	828.038,70	14.729,83	679.763,00	18.859,82	829.374,33	156.163,02		
3 - Rimborso di prestiti	287.076,20	287.076,20	1.631.848,15	1.631.848,15	258.411,99	258.149,15		
4 - Servizi conto terzi	664.473,17	606.127,07	697.897,35	613.042,24	635.978,97	567.785,41		
Totale spesa	7.030.208,33	4.813.176,27	8.021.708,77	6.239.532,96	7.247.842,00	5.299.722,31	0,00	0,00

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	685.187,82	579.772,56	1.047.458,24	555.630,54	1.410.823,23	679.218,35		
2	Contributi e trasferimenti	274.335,62	203.595,25	169.933,69	164.607,54	89.948,78	74.683,23		
3	Extratributarie	520.501,85	296.118,22	939.329,06	678.476,23	1.275.000,51	583.428,82		
4	Contributi conto capitale	1.158.757,13	643.688,29	604.195,67	440.817,39	514.913,46	85.120,08		
5	Accensioni di prestiti	720.259,57	435.100,16	285.159,41	54.897,30	230.262,11	8.625,30		
6	Servizi conto terzi	67.878,15	30.115,68	100.552,36	38.631,12	98.441,97	56.960,15		
Totale residui su entrate		3.426.920,14	2.188.390,16	3.146.628,43	1.933.060,12	3.619.390,06	1.488.035,93	0,00	0,00
Titolo	SPESE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	1.325.385,17	1.067.842,58	1.552.540,58	1.345.518,64	1.155.024,99	996.190,92		
2	Spese per investimenti	4.865.030,87	1.698.097,38	3.966.709,27	2.000.877,65	2.535.067,36	879.219,43		
3	Rimborso di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
4	Servizi conto terzi	83.932,14	15.648,17	125.634,48	47.975,15	160.114,79	61.163,99		
Totale residui su spese		6.274.348,18	2.781.588,13	5.644.884,33	3.394.371,44	3.850.207,14	1.936.574,34	0,00	0,00

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	1.506.658,08	1.602.689,84	1.555.763,57	
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	291.112,39	244.042,69	202.238,87	
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	1.879.108,49	1.803.544,39	1.831.042,65	
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	287.076,20	1.631.848,15	258.149,15	
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	0,00	

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie Entrate correnti	75,93%	75,40%	94,91%	
2. Autonomia impositiva Entrate tributarie Entrate correnti	52,77%	48,35%	77,18%	
3. Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali Entrate correnti	22,26%	22,93%	24,92%	
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int) Entrate correnti	36,31%	52,65%	36,70%	
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale Entrate correnti	27,77%	25,81%	29,33%	
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int) Entrate correnti	0,00%	0,00%	0,00%	
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie Numero abitanti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie Numero abitanti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui(cap+int) Numero abitanti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali Numero abitanti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Capacità gestionale				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
1. Incidenza residui attivi Residui attivi Totale accertamenti	39,74%	30,43%	46,44%	
2. Incidenza residui passivi Residui passivi Totale impegni	89,25%	70,37%	53,12%	
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3 Accertamenti titoli 1 + 3	67,33%	62,87%	76,35%	
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1 Impegni titolo 1	74,38%	79,32%	78,16%	

Comune di		ANNO 2012		
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti	1,00	1,00	1,00	
Posizioni Organizzative	7,00	6,00	5,50	
Dipendenti	46,00	46,00	46,00	
Totale Personale in servizio	54,00	53,00	52,50	
Età media del personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti	53,00	50,00	50,00	
Posizioni Organizzative	51,00	52,00	53,00	
Dipendenti	44,00	45,00	45,00	
Totale Età Media	148,00	147,00	148,00	0,00
Indici di assenza				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Malattia + Ferie + Altro	18,65%	17,11%	16,11%	
Malattia + Altro	6,15%	5,68%	3,98%	

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Spesa complessiva per il personale	1.879.108,49	1.803.544,39	1.786.017,38	
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 11.200,00	€ 20.200,00	€ 15.303,68	
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 3.721,81	€ 15.303,68	€ 5.213,23	

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
1. Costo personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	0,00%	0,00%	0,00%	
Spese Correnti				
2. Costo medio del personale				
Spesa complessiva personale	€ 34.798,31	€ 34.029,14	€ 34.019,38	
Numero dipendenti				
3. Costo personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
Popolazione	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dipendenti	46,00	46,00	46,00	
Numero dirigenti				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
Numero dipendenti	6,57	7,67	8,36	
Numero Posizioni Organizzative				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione impegnata	33,23%	75,76%	34,07%	
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
Spesa per formazione	€ 68,92	€ 288,75	€ 99,30	
Numero dipendenti				
9. Costo formazione su spesa personale				
Spesa per formazione	0,20%	0,85%	0,29%	
Spesa complessiva personale				

Comune di					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10969	10903,00				
N. domande contributi accolte	14	9	14	12,33	10		-100,00%	-100,00%
N. domande contributi presentate	17	11	15	14,33	12		-100,00%	-100,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	14	9	14	12,33	10		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. domande patrocinio accolte	11	9	7	9,00	10		-100,00%	-100,00%
N. domande patrocinio presentate	13	9	9	10,33	12		-100,00%	-100,00%
N. domande patrocinio ammissibili	11	9	7	9,00	10		-100,00%	-100,00%
				0,00				
n. iniziative promosse dall'Ente	2	1	5	2,67	5			
n. iniziative promosse sul territorio	15	19	18	17,33	15			
Totale partecipanti	1200	3900	8500	4533,33	9000			
Totale iniziative	2	20	23	15,00	20			
Utilizzatori dei servizi	400	2500	3000	1966,67	4000			
				0,00				
N. iniziative finanziate	0	2	14	5,33	10			
n. iniziative turistiche	5	7	7	6,33	5			
popolazione turistica	10000	10000	12000	10666,67	11000			
n. partecipanti iniziative turistiche	3000	3500	6800	4433,33	7000			
n. iniziative turistiche comunali	5	3	6	4,67	4			
n. iniziative sportive	1	1	2	1,33	1			
n. partecipanti iniziative turistiche	1600	1300	1400	1433,33	1200			
				0,00				
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo	15	15	15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
Tempo medio erogazione patrocinio	7	7	7	7,00	7		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
€ contributi complessivamente erogati	€ 13.236,00	20300	€ 14.842,78	16126,26	€ 12.000,00		-100,00%	-100,00%
N. beneficiari	14	9	14	12,33	10		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costi diretti	44745	20227	62305,5	42425,83			-100,00%	#DIV/0!
costo processo	75681,6	47454,96	93863	115264,96			-100,00%	#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!
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%						
Simona Flumian	B3	5%						
Segretario comunale		2%						
Vincenzia Carnaghi	C4	2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scot	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate)				87,10%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo				15,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio erogazione patrocinio				7,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)				€ 1.307,53		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di						ANNO	2012	
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10969	10903,00				
N. domande accolte	58	82	178	106,00	185		#RIFI	#RIFI
N. domande presentate ammissibili	75	98	162	111,67	170		#RIFI	#RIFI
€ da entrate proprie comunali	€ 22.583,08	€ 27.782,23	29.637,00	26667,44	€ 40.000,00		#RIFI	#RIFI
€ importo contributi erogati	€ 94.227,00	€ 98.491,00	62.847,00	85188,33	€ 70.000,00		#RIFI	#RIFI
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)	15	10	10	11,67	12		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
N. casi seguiti	120,00	95,00	100,00	105,00			-100,00%	#DIV/0!
Costo del processo	€ 100.249,47	€ 103.091,29	84683,83	96008,20			-100,00%	#DIV/0!
Costi diretti	€ 94.227,00	€ 98.491,00	84683,83	92467,28			-100,00%	#DIV/0!
Proventi	73500,00	71558,00	30.982,00	58680,00	50.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
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		Tipo	Costo		Nominativo	
Luigia Mazza	D3	8%						
Vincenzina Carnaghi	C4	15%						
Simona Flumian	B3	5%						
Costanza Nicola	B5	5%						
Mancin Costanza	C5	5%						
Parmigiani Laura	B4	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				94,93%		#RIFI	#RIFI	#RIFI
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)				31,30%		#RIFI	#RIFI	#RIFI
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo				11,67		0,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio (importo contributi erogati/casi seguiti)				€ 811,32		#RIFI	#RIFI	#RIFI
Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributi)				€ 905,74		#RIFI	#RIFI	#RIFI
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)				€ 8,81		#RIFI	#RIFI	#RIFI
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2012			
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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00					
Ore apertura settimanale	312	312	312	312,00	312		-100,00%	-100,00%	
N° domande concessioni accolte	29	24	18	23,67	20		-100,00%	-100,00%	
N° domande concessioni ricevute	29	24	18	23,67	20		-100,00%	-100,00%	
N° ore custodia	2376	2370	2934	2560,00	2943		-100,00%	-100,00%	
N° ore totali apertura	2771	2765	3499	3011,67	3517		-100,00%	-100,00%	
n. domande manutenzione ricevute	14	16	42	24,00	30		-100,00%	-100,00%	
n. domande accolte	14	15	42	23,67	30		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 66.890,90	€ 64.529,66	€ 57.997,77	63139,44			-100,00%	#DIV/0!	
Proventi cimiteriali di competenza	€ 83.587,00	€ 74.968,00	€ 44.075,00	67543,33	€ 65.000,00		-100,00%	-100,00%	
costi diretti	€ 31.700,00	€ 31.870,00	€ 25.256,00	29608,67	€ 26.000,00		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
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%							
Giuseppina Airoldi	C4	10%							
Angela Vitali	C1	10%							
Felice Marchioni	B4	49%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)					5,57		0,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande ricevute)					100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura)					85,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 5,79		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)					106,97%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AREA ECONOMICO FINANZIARIA							
Servizio		Servizio Finanziario							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Ragioneria							
Processo 4									
Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate									
Finalità del Processo									
Garantire i rapporti in funzione dei servizi attribuiti e esercitare un'azione di controllo sulle società partecipate, nell'applicazione delle nuove disposizioni normative.									
Stakeholders									
Cittadini / società partecipate									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00	0,00				
N° risoluzione problematiche da parte della partecipata	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
N° rilievi formulati durante i controlli della partecipata	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di 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	€ 922,77	€ 896,08	€ 938,69	919,18	€ 920,00		-100,00%	-100,00%	
Totale bilanci partecipate	n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!			#VALORE!	#DIV/0!	
Utile	€ 71.480,00	€ 38.411,00	€ 36.368,00	48753,00	€ 80.000,00		-100,00%	-100,00%	
Fatturato	n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!			#VALORE!	#DIV/0!	
Trasferimenti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento sui servizi gestiti (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				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			
Angela Gallina	C4	2							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di efficacia controlli effettuati (risoluzione problematiche da parte della partecipata/ rilievi formulati durante i controlli della partecipata)					#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
non sono mai stati effettuati controlli sulle partecipate									
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 0,08		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
costo del processo/ totale bilanci delle partecipate					#VALORE!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Solidità economica (€ utile/€ fatturato)					#VALORE!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Interventi a copertura (€ trasferimenti/ totale bilancio partecipata)					#VALORE!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento sui servizi gestiti (indagine)					0,00%		€ 0,00	0,00%	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di						ANNO	2012	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area statistico demografica							
	Servizio elettorale demografico							
	Ufficio anagrafe, statocivile, 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10969	10903,00	11050			
Ore apertura settimanale	21	20	21	20,67	14		-100,00%	-100,00%
N° Dipendenti del servizio	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%
N° pratiche	4413	4452	4567	4477,33	4650		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti		#VALORE!	#VALORE!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 193.140,04	€ 170.077,25	€ 181.927,00	181714,76			-100,00%	#DIV/0!
N° certificati	2.499,00	2.517,00	2.701,00	2572,33	2.800,00		-100,00%	-100,00%
				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	
Carlo Borrini	D3	100%						
Mirella Minotti	C5	100%						
Rosalia Galota	B3	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				57,41%		0,00%	0,00%	OK
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,03%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)				41,07%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello				5 minuti		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 16,67		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)				€ 70,64		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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	2012					
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione		10.969	10969	7312,67				
N° domande accolte		1220	1808	1009,33	1800		-100,00%	-100,00%
N° domande ricevute		1230	1808	1012,67	1800		-100,00%	-100,00%
N. anziani trasportati		220	1808	676,00	1800			
N° anziani presenti sul territorio		2024	2196	1406,67	2160		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio		0,4	0,4	0,27	0,4		-100,00%	-100,00%
N° utenti		265	312	192,33	320		-100,00%	-100,00%
n. trasporti anziani effettuati		1220	1103	774,33	1130		-100,00%	-100,00%
				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	€ 166.528,19			-100,00%	#DIV/0!
Costi diretti		€ 239.200,00	240419,68	€ 159.873,23			-100,00%	#DIV/0!
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)		99,67%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)		#RIF!		#RIF!	#RIF!	#RIF!		
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)		0,14%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
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)		96,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 865,83		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)		0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
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	2012					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro di 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											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00							
Km territorio	39.650	39.650	39.650	39650,00	39650						
Km strade	53	53	53	53,00			-100,00%	-100,00%			
N. ore servizio di controllo stradale	2727	2650	2610	2662,33	2675		-100,00%	-100,00%			
N. ore servizio complessive pm	8106	8106	7656	7956,00	7960		-100,00%	-100,00%			
N. controlli servizio C.d.S.	1640	1710	1680	1676,67	1680		-100,00%	-100,00%			
N. ore vigilanza sul territorio	2652	2652	2435	2579,67	2.435,00		-100,00%	-100,00%			
N. ore servizio pattuglie stradali	2727	2727	2710	2721,33	2710		-100,00%	-100,00%			
n. sinistri	75	63	67	68,33	67		-100,00%	-100,00%			
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	566	701	750	672,33	750		-100,00%	-100,00%			
N. violazioni globali	2027	2134	2050	2070,333333	2050		-100,00%	-100,00%			
n. veicoli sottoposti a controllo autotrasporto					60						
n. violazioni autotrasporto accertate					15						
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	10	10	10	10,00	10		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
N. infrazioni	1.963,00	2.134,00	1.974,00	2023,67	2.025,00		-100,00%	-100,00%			
Costo del processo	€ 237.655,89	€ 246.229,24	€ 221.051,36	€ 234.978,83	€ 235.000,00		-100,00%	-100,00%			
Proventi di competenza	€ 150.658,55	€ 152.269,00	€ 149.660,00	€ 150.862,52	€ 150.900,00		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
N. ricorsi accolti	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%			
N. sanzioni totali	2.028,00	2.207,00	2.110,00	2.115,00	2.120,00		-100,00%	-100,00%			
% 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					
Orlando Joselito	D3	20%									
Marco Fornara	D2	15%									
Mauro Pregnotto	C3	55%									
Gabriella Occhetta	C3	25%									
Massimo Gaia	C3	60%									
Sabrina Orlandi	C3	25%									
Marco Rampazzo	C1	60%									
Alessandro Pidutti	C1	60%									
Alessandro Cirri	C1	60%									
Segretario comunale		1,85%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO
Indicatori di Efficacia											
Vigilanza stradale											
(ore di servizio di controllo stradale /ore servizio complessive pm)							33,46%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Controlli							65,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)											
Tasso presenza							6,86%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)											
Tasso sicurezza stradale							128,93%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(N. sinistri/n. Km strade)											
% sanzioni immediate contestate							32,47%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)											
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)							10,00		0	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Valore medio sanzioni							€ 74,55		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(proventi di competenza/n. infrazioni)											
Contributo pro capite							€ 21,55		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(Costo del processo/Popolazione)											
Indicatori di Qualità											
% contestazioni							0,09%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
(N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)											
% gradimento servizio							0,00%		0,00%	0,00%	OK
(indagine)											
Valutazione del servizio da parte degli operatori							(indagine)	0,00%		0,00%	OK
Analisi del risultato											
<i>commento sintetico sui risultati</i>											

Comune di					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N. ore settimanali di vigilanza	47	50	46	47,6666667	48		-100,00%	-100,00%
N. ore settimanali lavorate	317	317	317	317	317		-100,00%	-100,00%
N. ore serali	290	310	290	296,666667	300		-100,00%	-100,00%
N. ore vigilanza sul territorio	2472	2560	2000	2344	2350		-100,00%	-100,00%
N. agenti	9	9	9	9	9		-100,00%	-100,00%
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		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
N. infrazioni	65,00	35,00	38,00	46,00	50,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 81.639,63	€ 90.542,57	€ 118.792,67	96991,62	€ 97.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 5.200,00	€ 4.300,00	€ 4.100,00	4533,33	€ 4.535,00		-100,00%	-100,00%
				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			
Orlando Joselito	D3	10%						
Marco Fornara	D2	10%						
Mauro Pregolato	C3	25%						
Gabriella Occhetta	C3	25%						
Massimo Gaia	C3	25%						
Sabrina Orlandi	C3	25%						
Marco Rampazzo	C1	25%						
Alessandro Pidutti	C1	25%						
Alessandro Cirri	C1	25%						
Marco Ubezio	B3	35%						
Segretario comunale		1,85						
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)				15,04%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)				12,66%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)				1211,44		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pm)				#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!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)				7,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 98,55		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 8,90		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
								OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N° abusi accertati	14	16	8	12,6666667	12		-100,00%	-100,00%
N° controlli effettuati	14	23	18	18,3333333	15		-100,00%	-100,00%
N° controlli attività produttive	0	0	12	4	8		-100,00%	-100,00%
Totali controlli del processo	14	16	38	22,6666667	27		-100,00%	-100,00%
N° controlli su cantieri	0	0	0	0	2		#DIV/0!	-100,00%
N° dipendenti del servizio	4	4	4	4	5		-100,00%	-100,00%
				0	300		#DIV/0!	-100,00%
				0	50		#DIV/0!	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di chiusura procedimento	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
N. infrazioni	68,00	48,00	31,00	49,00	25,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 29.870,44	€ 34.454,71		€ 21.441,72			-100,00%	#DIV/0!
Proventi di competenza	€ 2.479,00	€ 21.663,69	€ 42.689,08	€ 22.277,26	€ 10.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	0,00	0,00	1,00	0,33	1,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni totali	31,00	45,00	58,00	44,67	25,00		-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		
Margherita Testa	D3	5%						
Orlando Joselito	D3	10%						
Marco Fornara	D3	10%						
Mauro Pregiolato	C3	7%						
Gabriella Occhetta	C3	3%						
Massimo Gaia	C3	5%						
Sabrina Orlandi	C3	3%						
Marco Rampazzo	C1	5%						
Alessandro Cirri	C1	7%						
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)				69,09%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività produttive (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo)				17,65%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)				17,65%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio chiusura procedimento				60,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 454,64		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 1,97		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario servizio (costo del processo/n. controlli)				€ 945,96		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
								OK
								OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area ECONOMICO FINANZIARIA						
Servizio		Servizio Finanziario						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Tributi						
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								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N. morosi	328,00	396,00	310,00	344,67	300,00		-100,00%	-100,00%
N. contribuenti	11539,00	11796,00	11731,00	11688,67	11700,00		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti del servizio	3,00	2,00	2,00	2,33	2,00		-100,00%	-100,00%
€ entrate tributarie (Tit. I, II e III dell'Entrata)	€ 6.767.605,73	€ 6.907.052,00	€ 6.235.557,41	€ 6.297.491,58	€ 6.150.000,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati morosità tarsu	€ 8.730,00	€ 24.055,00	€ 29.157,00	€ 20.647,33	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%
€ morosità accertate	€ 55.803,00	€ 162.760,00	€ 83.517,00	€ 100.693,33	€ 120.000,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli morosità	285	298	319	300,67	310,00		-100,00%	-100,00%
Totale ore lavoro	4070	3450	3326	3615,33	3600,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione ICI (ATTI NOTIFICATI)	€ 148.419,00	€ 157.919,00	€ 83.517,00	€ 129.951,67	€ 130.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione ICI (ATTI RISCOSSI)	€ 55.213,00	€ 25.694,00	€ 74.622,00	€ 51.843,00	€ 55.000,00			
Totale Entrate ICI	€ 1.640.000,00	€ 1.400.000,00	€ 1.350.000,00	€ 1.463.333,33	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
Totale recupero evasione TAR SU	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Totale Entrate TAR SU	€ 932.324,00	€ 977.290,79	€ 1.128.202,00	€ 1.012.605,60	€ 1.100.000,00		-100,00%	-100,00%
entrate IMU					€ 1.607.000,00			
Indici di Tempo								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	45	45	50	46,67	50		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Totale importo riscosso di competenza ICI	€ 1.184.564,92	€ 1.029.734,00	€ 1.008.734,00	€ 1.074.344,31	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
Totale importo riscosso di competenza IMU					€ 1.850.000,00			
Totale importo accertato di competenza ICI	€ 1.640.000,00	€ 1.400.000,00	€ 1.350.000,00	€ 1.463.333,33	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
Totale importo accertato di competenza IMU					€ 1.607.000,00			
Totale importo riscosso residui ICI	€ 217.832,07	€ 148.762,32	€ 210.762,35	€ 192.452,25	€ 200.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato residui ICI	€ 217.832,07	€ 459.435,08	€ 341.265,60	€ 339.510,92	€ 811.441,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo riscosso di competenza TAR SU	€ 833.056,45	€ 868.607,64	€ 957.059,85	€ 886.241,31	€ 900.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato di competenza TAR SU	€ 932.500,00	€ 977.290,79	€ 1.128.202,00	€ 1.012.664,26	€ 1.100.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo riscosso residui TAR SU	€ 35.832,68	€ 47.812,84	€ 31.756,44	€ 38.467,32	€ 120.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato residui TAR SU	€ 219.942,40	€ 193.377,81	€ 171.142,15	194820,79	€ 419.331,00		-100,00%	-100,00%
COSTO del processo	€ 144.739,20	€ 112.107,34	€ 135.490,30	130778,95	€ 135.000,00			
Indici di Qualità								
N.variazioni TAR SU effettuate	1738	500	1943	1393,67	1800		-100,00%	-100,00%
N. variazioni ICI effettuate	4556	5990	2850	4465,33	2800			
N. avvisi di accertamento	840	206	638	561,33	650		-100,00%	-100,00%
N. istanze autotutela accolte	6	3	0	3,00	5			
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Totali ricorsi gestiti	0	1	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Adriana Fabris	D2	15						
Laura Colombo	C2	97						
Arnalda Saggia	B4	100						
Segretario comunale		4						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di morosità (morosi/contribuenti)				2,95%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Addetti su entrate proprie entrate correnti (tit I, II e III dell'entrata) n. dipendenti del servizio/ €				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)				20,51%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)				8,32%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				8,88%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TAR SU (Totale recupero evasione TAR SU/ totale entrate TAR SU)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				46,67		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Tasso di riscossione entrate di competenza competenza / totale importo accertato di competenza)				73,42%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)				56,69%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)				248,28%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2011					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area										
Servizio	Servizio										
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio										
Processo 18											
Gestire il Servizio di Igiene Urbana											
Finalità del Processo											
Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2011	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	10.969	10.878	10.969	10938,67							
N. Ql raccolta differenziata	25843,00	31900,00	24578,00	27440,33	25500,00		-100,00%	-100,00%			
N. ql.totale RSU raccolti	20778,00	23100,00	19477,00	21118,33	20800,00		-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	78,00	25,00	54,00	52,33	75,00		-100,00%	-100,00%			
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	46621,00	55000	44055	48558,67			-100,00%	#DIV/0!			
N° utenze	4924,00	4859	4936	4906,33	46300,00		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Tempo											
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	1	1	1	1,00			-100,00%	#DIV/0!			
N° passaggi raccolta alla settimana	6	6	6	6,00			-100,00%	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
Costo complessivo del processo		€ 986.586,00	€ 963.615,00	€ 650.067,00			-100,00%	#DIV/0!			
Proventi		€ 935.000,00	€ 977.290,00	€ 637.430,00	#####		-100,00%	-100,00%			
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati		€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo del servizio		€ 878.300,00	€ 873.152,00	€ 583.817,33			-100,00%	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
N. disservizi segnalati	22	58	38	39,33	20		-100,00%	-100,00%			
N. interventi effettuati	22	58	22	34,00	20		-100,00%	-100,00%			
N. reclami	0	0	0	0,00			#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 Airoldi	C4	1									
Angela Vitali	C1	1									
Felice Marchioni	B5	1									
Segretario		2									
Giovanni Borioli	B7	90									
Ermelindo Bresciani	B2	41									
Giovanni Piero Girardi	A2	100									
Corrado Marchetti	B2	20									
Savatore Ruccione	B4	48									
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)							129,94%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)							#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% intervento per abbandono effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg (N. interventi)							14,34%		0,00%	0,00%	OK
Produzione rifiuti pro capite (RSU + differenziata/utenze) (ql. Totali raccolti)							9,90		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)							6,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)							1,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)							€ 13,39		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)							98,06%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per utente (provento/utenti)							€ 129,92		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)							€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle raccolta differenziata (ql. smaltiti da differenziata) (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)							€ 21,28		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine)							0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
% disservizio segnalati/N. interventi effettuati (N. disservizi)							115,69%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Reclami (N. reclami/ utenti)							0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Servizio		CULTURA						
Ufficio/Centro di Costo		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								
	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	10.969	10969	10938,67				
N° utenti	2486,00	2743,00	2750	2659,67	2800,00		-100,00%	-100,00%
N° prestiti	8259,00	8397,00	8421	8359,00	8800,00		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale	23,00	23,00	23	23,00	23,00		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti iniziative	1449,00	1800,00	3081	2110,00	3000,00		-100,00%	-100,00%
N° iniziative organizzate	63,00	36,00	96	65,00	95,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative finanziate	5	5	7	5,67	8,00			
n. iniziative culturali	80	54	96	76,67	85,00			
n. partecipanti	2120	2200	3081	2467,00	3000,00			
n. iniziative culturali comunali	€ 65,00	€ 47,00	5	39,00	€ 5,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito	7	7	3	5,67	3		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 194.002,00	€ 153.144,00	177221,65	174789,22			-100,00%	#DIV/0!
Costi diretti	€ 29.550,00	€ 27.532,00	30764,71	29282,24			-100,00%	#DIV/0!
Proventi di competenza	€ 18.330,00	€ 18.534,00	24860,4	20574,80	€ 10.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
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	6%						
Segretario Comunale		1,00%						
Alessandra Salvini	D1	100%						
Gentilia Cornelli	C4	100%						
Giuseppina Ruspa	C4	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)				24,31%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti)				314,29%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità settimanale/36 h			(h apertura)	63,89%		0,00%	0,00	OK
Tasso di partecipazione iniziative/ N. iniziative organizzate			(N. partecipanti)	32,46		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito				5,67		0,00	0,00	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 20,91		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 15,98		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)				€ 1,88		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Qualità								
% gradimento servizio (indagini)				0,98		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	AMMINISTRATIVA							
Servizio	URP							
Ufficio/Centro di Costo	SEGRETARIA							
Processo 25-34								
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP								
Finalità del Processo								
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	10969	10938,67				
N° domande soddisfatte	3972,00	3340,00	3972	3761,33	4200,00		-100,00%	-100,00%
N° domande pervenute	3972,00	3340,00	3972	3761,33	4200,00		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti incontri istituzionali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° incontri istituzionali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
h apertura settimanale	26,00	14,00	8	16,00	14,00		-100,00%	-100,00%
n.contatti	3972,00	3340	3972	3761,33			-100,00%	#DIV/0!
N. consultazioni offerte di lavoro	456,00	163,00	149,00	256,00	€ 160,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di evasione richieste	2,5	2,5	5	3,33	5		-100,00%	-100,00%
Tempo medio attesa allo sportello	10	13	15	12,67	10		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 74.773,00	€ 69.243,00	€ 47.161,88	63725,96			-100,00%	#DIV/0!
Costi diretti	€ 6.263,00	€ 6.754,00	€ 4.423,70	5813,57			-100,00%	#DIV/0!
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		
Luigia Mazza	D3	2%						
Costanza Mancin	C5	65%						
Laura Parmigiani	B4	50%						
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%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (incontri)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)				44,44%		0,00%	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di evasione richieste				3,33		0,00	0,00	OK
Tempo medio di attesa allo sportello				12,67		0	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 5,83		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Economico Finanziaria							
Servizio	Servizio Finanziario							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Ragioneria							
Processo 26								
Gestire la funzione amministrativa-contabile								
Finalità del Processo								
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa								
Stakeholders								
Amministratori/ Funzionari								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.868	10.969	10899,67				
N° richieste evase	805	890	1570	1088,33	1550		-100,00%	-100,00%
N° richieste pervenute	825	906	1595	1108,67	1600		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	2	1,5	1,5	1,67	1,5		-100,00%	-100,00%
N. Mandati	3670	3700	4146	3838,67	4150		-100,00%	-100,00%
n. Reversali	1820	2584	2931	2445,00	2950		-100,00%	-100,00%
n. c/c gestiti (postali e tesoreria)	8	8		8,00	8		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	45	40	20	35,00	20		-100,00%	-100,00%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	60	50	20	43,33	20		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 96.872,00	€ 79.622,00	€ 93.026,10	€ 89.840,03	€ 89.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				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 rivolta a colleghi e amministratori)				0,00	70%		#DIV/0!	-100,00%
				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			
Carla Gambaro	C4	100						
Angela Gallina	C4	37						
Adriana Fabris	D2	30						
Segretario comunale		4						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTITO
Indicatori di Efficacia								
Grado di supporto alla struttura dell'Ente (richieste evase/ richieste pervenute)				98,17%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,02%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				35,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				4333,33%		0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo/popolazione (costo complessivo)				€ 8,24		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				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 d Responsabilità	Area Urbanistica							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	UfficioUrbanistica							
Processo 27								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
Kmq territorio	39650,00	39650,00	39650,00	39650,00				
Mq edificati	4336000,00	4336000,00	4336000,00	4336000,00	4336000,00			
Mq recupero edifici esistenti	3700,00	1560,00	3560,00	2940,00	2000,00			
Mq nuove edificazioni	13730,00	4800,00	22160,00	13563,33	20000,00			
Mq non edificabili	28400000,00	28400000,00	28400000,00	28400000,00	28400000,00			
N. varianti PRG	0,00	2,00	3,00	1,67	3,00			
N. varianti PRG progettate internamente	2,00	1,00	2,00	1,67	3,00			
N. PPE approvati	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00			
N. PEC approvati	1,00	1,00	0,00	0,67	3,00			
N. PEC presentati	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00			
N° aree concesse	18,00	7,00	12,00	12,33	10,00			
N°aree edificabili totali	21,00	10,00	18,00	16,33	13,00			
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			
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%			
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				0,00				
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	190	197	200	195,67	120			
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 49.554,00	€ 47.784,00		€ 32.446,00				
N. dipendenti del servizio	0,81	0,81		0,54				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Indici di Qualità								
				0,00				
				0,00				
				0,00				
				0,00				
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Margherita Testa	D3	43						
Giovanni Azzini	B5/C1	5						
Fabio Isaya	C3	15						
Fabrizio Manini	D1	30						
Segretario Comunale		9,66						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				10935,69%		# DIV/01	#DIV/01	#DIV/01
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				21,68%		# DIV/01	#DIV/01	#DIV/01
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				71626,73%		# DIV/01	#DIV/01	#DIV/01
% attuazione dei Piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati				100,00%		# DIV/01	#DIV/01	#DIV/01
% attuazione dei PEC presentati				0,00%		# DIV/01	#DIV/01	#DIV/01
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (concesse/aree edificabili totali)				75,51%		# DIV/01	#DIV/01	#DIV/01
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				60,00		0,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				80,00%		0,00%	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	OK
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				195,67		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)				€ 60.085,19		# DIV/01	#DIV/01	#DIV/01
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,98		# DIV/01	#DIV/01	#DIV/01
Indicatori 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 economico finanziaria							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio ragioneria							
Processo 28								
Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario								
Finalità del Processo								
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge								
Stakeholders								
Amministratori/Funzionari								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N° variazioni capitoli di bilancio	92	184	184	153,33	150		-100,00%	-100,00%
N° totale capitoli	659	710	781	716,67	780		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile	1	1	2	1,33	2		-100,00%	-100,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100	100	100	100,00	100		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 52.041,00	€ 53.825,00	€ 59.457,08	€ 55.107,69	€ 55.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00	70%		#DIV/0!	-100,00%
				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			
Adriana Fabris	D2	50						
Angela Gallina	C4	45						
Segretario comunale		3						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
capacità programmatrice (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)				21,40%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile				1,33		0,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 5,05		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio rivolta a colleghi e amministratori (indagine)				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 d 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								
	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	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N° volontari residenti sul territorio	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Popolazione 25-64 anni	6368	6382	6394	6381,33			-100,00%	#DIV/0!
N° iniziative realizzate	0	1	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!
N° attività progettate	0	1	0	0,33	0		-100,00%	#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								
Tempi intervento su calamità naturali in ore	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 25.143,00	€ 19.166,00	€ 15.995,22	€ 20.101,41			-100,00%	#DIV/0!
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
€ complessivamente erogati ad associazioni	€ 5.600,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 2.533,33	€ 1.000,00		-100,00%	-100,00%
N° beneficiari	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		-100,00%	-100,00%
Importo finanziato da altri enti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Spese correnti di Protezione civile	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
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 Airoldi	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%						
Salvatore Ruccione	B	1%						
Orlando Joselito	D3	5%						
Marco Fornara	D2	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di sensibilizzazione dei cittadini (volontari residenti sul territorio/popolazione 25-64 anni)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
efficacia del servizio (iniziative realizzate /attività progettate)				100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi intervento su calamità naturali in ore				1,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (processo/popolazione)		(costo del		€ 1,84		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati ad Associazioni/n. beneficiari)		(importo		€ 2.533,33		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media finanziamento finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA (Socio educativa)							
Servizio	ISTRUZIONE							
Ufficio/Centro di Costo	Segreteria							
Processo 30								
Gestire la Refezione Scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Stakeholders								
Studenti, famiglie ed insegnanti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	10969	10938,67				
N° alunni	1.011	1.008	904	974,33	923			
N° domande accolte	350	433	441	408,00	430		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate	390	467	452	436,33	460		-100,00%	-100,00%
N° Utenti	350	400	400	383,33	400		-100,00%	-100,00%
N° pasti	48000	45000	48000	47000,00	48000		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo di attesa espresso in minuti	5	5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 108.180,00	€ 90.143,00	€ 111.057,83	103126,94			-100,00%	#DIV/0!
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!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	98%	98%	98%	0,98			-100,00%	#DIV/0!
N° reclami	5	8	2	5,00	2		-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		
Fiumian Simona	B3	40%						
Mazza Luigia	D3	8%						
mancin Costanza	C6	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)				39,34%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				93,51%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in minuti)				5,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)				€ 2,19		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 269,03		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)				€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)				0,98		0,00	0,00	OK
media reclami (reclami/utenti)				0,01		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	20.969	14236,33				
N° ore controllo ambientale	90	95	122	102,3333333	125		-100,00%	-100,00%
N° ore servizio	110	110	135	118,3333333	140		-100,00%	-100,00%
N° controlli effettuati	55	52	72	59,66666667	75		-100,00%	-100,00%
N° segnalazioni	4	12	15	10,33333333	20		-100,00%	-100,00%
N° illeciti ambientali accertati	11	8	10	9,666666667	15		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti	7	7	7	7	7		-100,00%	-100,00%
N° iniziative	2	0	2	1,333333333	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento su segnalazioni (n gg)	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	4	4	4	4,00	4		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 36.439,00	€ 40.068,00	€ 49.614,88	€ 42.040,63			#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!
				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			
Joselito Orlando	D3	10%						
Marco Fornara	D2	10%						
Gabriella Occhetta	C3	2%						
Mauro Pregnotato	C3	5%						
Massimo Gaia	C3	7%						
Sabrina Orlandi	C3	2%						
Marco Rampazzo	C1	7%						
Alessandro Pidutti	C1	5%						
Marco Ubezio	B3	10%						
Alessandro Cirri	C1	5%						
Segretario comunale		1,85%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Controlli ambientale/ N ore servizio	(N ore controllo)			86,48%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia dei controlli ambientali effettuati/n. segnalazioni	(n. controlli)			577,42%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di illecito riscontrato accertati/n. controlli	(illeciti ambientali)			16,20%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziativa)				5,25		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento su segnalazioni				1,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento dell'illecito alla sanzione)	(dal riscontro)			4,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 2,95		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale	(indagine)			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 d Responsabilità	Area Vigilanza							
Servizio	Viabilità							
Ufficio/Centro di Costo	Corpo Polizia Municipale							
Processo 35								
Gestire le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Garantire il pieno recupero delle sanzioni amministrative								
Stakeholders								
Amministratori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N. ricorsi	30,00	14,00	13,00	19,00	19,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni	2028,00	2134,00	2012,00	2058,00	2060,00		-100,00%	-100,00%
N. solleciti inviati	620,00	381,00	429,00	476,67	480,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni non pagate	569,00	609,00	502,00	560,00	570,00		-100,00%	-100,00%
N. verbali incassati	1.410,00	1.487,00	1.432,00	1.443,00	1.445,00		-100,00%	-100,00%
N. verbali emessi	1.463,00	1.560,00	1.004,00	1.342,33	1.475,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	300	300	270	290,00	290		-100,00%	-100,00%
tempo medio incasso sanzioni (gg)	150	90	60	100,00	80		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
€ incassati totali	€ 152.928,00	€ 139.650,00	€ 102.228,71	€ 131.602,24	€ 132.000,00		-100,00%	-100,00%
€ accertati	€ 329.547,00	€ 175.342,00	€ 174.460,32	€ 226.449,77	€ 227.000,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati a seguito sollecito	€ 85.350,00	€ 45.000,00	€ 25.000,00	€ 51.783,33	€ 52.000,00		-100,00%	-100,00%
€ Totali a ruolo	€ 161.166,00	€ 78.000,00	€ 57.772,46	€ 98.979,49	€ 99.000,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati nei termini	€ 67.578,00	€ 100.441,00	€ 80.000,00	€ 82.673,00	€ 83.000,00		-100,00%	-100,00%
COSTO del processo	€ 83.002,00	€ 87.348,00	€ 98.268,17	€ 89.539,39	€ 89.600,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi persi	2	1	3	2,00	2		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi presentati	30	14	13	19,00	19		-100,00%	-100,00%
				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			
Orlando Joselito	D3	10%						
Amelio Frezzato	D3	10%						
Gabriella Occhetto	C3	40%						
Sabrina Orlandi	C3	40%						
Marco Ubezio	B3	15%						
Segretario Comunale		1,85%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Efficacia (n. ricorsi/n. sanzioni)				0,92%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di sollecito non pagate)		(Invio solleciti/n sanzioni)		85,12%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di recupero emessi)		(verbali incassati/verbali emessi)		107,50%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter chiusura pratica pagamento ed incasso)		(fra verifica mancato		2,00		0,00	0,00	OK
tempo medio incasso sanzioni (gg)				100,00		0	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% incasso sanzioni amministrative accertati)		(€ incassati totali/€ accertati)		58,12%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incasso a seguito sollecito seguito sollecito/€ totali a ruolo)		(€ incassati a seguito sollecito/€ totali a ruolo)		52,32%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incassi prima della iscrizione a ruolo termini / € accertati)		(€ incassi nei termini / € accertati)		36,51%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)				10,53%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Urbanistica							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Edilizia Privata							
Processo 36								
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi								
Stakeholders								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
h apertura settimanale	6	6	6	6,00	6		-100,00%	-100,00%
N. domande accolte	1766	1675	1678	1706,33	1700		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate ammissibili	1236	1340	1584	1386,67	1500		-100,00%	-100,00%
n. richieste integrazioni	450	208	354	337,33	300		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate	104	128	258	163,33	100		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti evase	27	60	43	43,33	80		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti ricevute	27	60	43	43,33	80		-100,00%	-100,00%
N° controlli DIA/SCIA	156	137	76	123,00	50		-100,00%	-100,00%
N° DIA/SCIA presentate	156	137	76	123,00	50		-100,00%	-100,00%
N. ART. 6 DPR 380/2001	0	117	112	76,33	120			
N. pareri emessi commissione Paesaggistica	42	102	121	88,33	120			
N° Autorizzazioni paesaggistiche	10	2	7	6,33	8			
Indici di Tempo								
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		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10	10	10	10,00	10		-100,00%	-100,00%
N° pratiche evase in ritardo	18	22	20	20,00	10			
N° pratiche ricevute	1678	1766	1675	1706,33	1700		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
N° pratiche evase	1.700,00	1.600,00	1.600,00	1633,33	1.500,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 114.572,00	€ 92.396,00	€ 92.396,00	€ 99.788,00			-100,00%	#DIV/0!
Oneri urbanizzazione	€ 460.000,00	€ 261.623,47	€ 400.000,00	€ 373.874,49			-100,00%	#DIV/0!
N° titoli abilitativi rilasciati	114	79	52	81,67	40		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
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		
Margherita Testa	D3	31						
Giovanni Azzini	C1	95						
Fabrizio Manini	D1	50						
Fabio Isaya	C3	85						
Segretario Comunale		5						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				6,00		0,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				123,05%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/N. domande presentate)				(N. richieste) 206,53%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti (atti evase/ricevute)				(N° richieste accesso) 100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo DIA (presentate)				(n. controlli DIA / DIA) 100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)				0,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				45,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				10,00		0,00	0,00	OK
Controllo dei tempi (ritardo/ n. pratiche ricevute)				(n. pratiche evase in ritardo) 1,17%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (N. pratiche evase)				(costo del processo) € 61,09		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi urbanizzazione (urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)				(Oneri) € 4.578,05		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				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 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N° domande evase			59	19,67	110		-100,00%	-100,00%
N° domande pervenute			40	13,33	110		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate ammissibili			59	19,67	110		-100,00%	-100,00%
N° domande gestite on-line			24	8,00	110		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale			6	2,00	6		-100,00%	-100,00%
				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	1,67	5		-100,00%	-100,00%
tempo approvazione nuovo regolamento SUAP			120	40,00	0		-100,00%	#DIV/0!
tempo ottimizzazione servizio			120	40,00	30		-100,00%	-100,00%
				0,00				
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				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 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						
Oriando Joselito	D3	15						
Fornara Marco	D2	15						
Frabizio 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)				147,50%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)				60,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				2,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio risposta				1,67		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				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	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								
Alumni / Famiglie / Direzioni scolastiche								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N. ore per attività integrative				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore complessive				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° ore sostegno				0,00	2240		#DIV/0!	-100,00%
N° attività integrative attivate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° utenti				0,00	15		#DIV/0!	-100,00%
N° alunni hp	22	22	21	21,67	14		#DIV/0!	-100,00%
				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	€ 15.923,00	€ 20.236,00	€ 63.840,30	33333,10			-100,00%	#DIV/0!
€ risorse comunali	€ 14.700,00	€ 16.300,00	€ 16.883,32	15961,11			-100,00%	#DIV/0!
€ erogati da azienda partecipata	€ 38.201,00	€ 38.352,00	€ 35.386,46	37313,15			-100,00%	#DIV/0!
€ totali erogati	€ 52.901,00	€ 54.652,00	€ 52.269,78	53274,26			-100,00%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
sostegno alunni disabili a.s. 2012/2013				0,00	€ 22.595,54		#DIV/0!	-100,00%
servizio educativa territoriale 1,9,2012/31,12,212				0,00	€ 37.700,00		#DIV/0!	-100,00%
				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	7%						
Camaghi Vincenzina	C4	3%						
Simona Flumian	b3	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Grado di integrazione attività (n. ore per attività integrative/ ore complessive)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Durata media attività integrativa complessive attività integrative/n. attività integrative attivate (ore)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi				0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di contribuzione comunale comunali/ € complessivamente erogati (€ risorse)				42,78%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio complessivo del processo/n. utenti (costo)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				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 d Responsabilità	Area II.p.p. 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									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00					
Ore settimanali di utilizzo	190	180	180	183,33	180		-100,00%	-100,00%	
Ore settimanali di apertura	158	148	148	151,33	150		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni effettuate	54	54	54	54,00	65		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni segnalate	20	30	30	26,67	30		-100,00%	-100,00%	
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	3	0	0	1,00	0		-100,00%	#DIV/0!	
N° impianti	4	4	4	4,00	3		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 265.954,00	€ 228.873,00	€ 383.700,66	€ 292.842,55			-100,00%	#DIV/0!	
Proventi di competenza	€ 26.809,00	€ 46.636,00	€ 50.690,00	€ 41.378,33	€ 55.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costi impianti	€ 15.625,00	€ 15.948,00	€ 16.859,00	€ 16.144,00	€ 17.000,00		-100,00%	-100,00%	
N. gg apertura impianti	1.440,00	1.730,00	1.440,00	1.536,67	1.440,00		-100,00%	-100,00%	
Costo utenze	€ 242.376,65	€ 207.214,00	€ 212.737,00	220775,88	€ 212.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale costo manutenzioni	€ 39.632,00	€ 24.149,00	€ 14.659,20	26146,73	€ 25.000,00		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				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!	
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (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				
Giuliano Crespi	D3	3%							
Angela Vitali	C1	3%							
Giuseppina Airoidi	C4	4%							
Felice Marchioni	B4	3%							
Segretario comunale		1,00%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accesso (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)					121,15%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di intervento manutentivo (manutenzioni effettuate/manutenzioni segnalate)					202,50%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)					0,25		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (provento di competenza/ costo del processo)					14,13%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 26,86		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio giornaliero (giorni apertura impianti)					€ 10,51		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficienza energetica (Costo utenze/costo complessivo del processo)					75,39%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio manutenzione impianti (manutenzioni / n. impianti)					€ 6.536,68		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% 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
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	10969	10938,67				
N. alloggi occupati	95	86	89	90,00	90		-100,00%	-100,00%
N. alloggi disponibili	2	4	6	4,00	4		-100,00%	-100,00%
N. richieste alloggi	35	30	25	30,00	49		-100,00%	-100,00%
N. cambio alloggi	35	30	0	21,67	3		-100,00%	-100,00%
N. alloggi E.R.P.	72	72	86	76,67	86		-100,00%	-100,00%
N. alloggi totali	95	81	95	90,33	95		-100,00%	-100,00%
N° utenti	95	81	89	88,33	90		-100,00%	-100,00%
N° morosi	29	29	41	33,00	45		-100,00%	-100,00%
h. apertura settimanale	26	26	26	26,00	26		-100,00%	-100,00%
n. domande accolte	63	4	4	23,67	2		-100,00%	-100,00%
n. domande ammissibili	29	4		11,00	2		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio locazione (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio)	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni	30	30	30	30,00	10		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				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	€ 3.012,00	€ 2.795,00	€ 2.226,87	€ 2.677,96			-100,00%	#DIV/0!
€ 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	
Luigia Piera Mazza	D3	8%						
Mancin Costanza	c5	7%						
Parmigiani Laura	B4	5%						
Carnaghi Vincenzina	C4	3%						
Flumian Simona	B3	3%						
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)			2250,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del servizio (alloggi assegnati/richieste alloggi)				13,33%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di rotazione alloggi (N. cambio alloggi/N. richieste)				72,22%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di alloggi ERP sul totale disponibile (n. alloggi E.R.P./n. alloggi totali)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di morosità (morosi/utenti)				37,36%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio locazione (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio)	(dalla domanda)			30,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni				30,00		0,00	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 (integrazione/ morosi)	(€ di)			€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Incasso medio per alloggio locato (proventi/contratti)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. contratti)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio costi manutenzione (€ costi manutenzione ERP/n. alloggi ERP)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% costi manutenzione (€ costi manutenzione ERP/costi complessivi manutenzione)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2012		
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 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N. manutenzioni straordinarie effettuate	20	50	84	51,33	90		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	5	15	10	10,00	20		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 860.000,00	€ 765.000,00	€ 540.000,00	721666,67	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 99.469,50	€ 96.000,00	€ 106.869,00	100779,50	€ 95.000,00		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate	8	2	0	3,33	0		-100,00%	#DIV/0!
N. nuove opere programmate	5	4	0	3,00	0		-100,00%	#DIV/0!
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° opere rilevanti	8	4	0	4,00	0		-100,00%	#DIV/0!
N. manutenzioni ordinarie effettuate	382	398	324	368,00	350		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	382	380	324	362,00	350		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione	1	2	1	1,33	1		-100,00%	-100,00%
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	382	380	324	362,00	350		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 25.893,16	€ 26.685,23	€ 14.415,00	€ 22.331,13	€ 102.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 125.983,16	€ 90.000,00	€ 14.415,00	€ 76.799,39	€ 102.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 73.486,72	€ 117.898,00	€ 68.569,00	€ 86.651,24	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 365.000,00	€ 365.000,00	€ 68.569,00	€ 266.189,67	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%
costo processo	€ 174.228,00	€ 186.968,00	€ 226.986,92	€ 196.060,97			-100,00%	#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 e/o segnalazioni	28,00	35,00	46,00	36,33			-100,00%	#DIV/0!
n. interventi effettuati			78,00	26,00			-100,00%	#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			
Giuliano Crespi	D3	25						
Giuseppina Airoidi	C4	23						
Angela Vitali	C1	30						
Marchioni Felice	B4	15						
Segretario		3						
Ermelindo Bresciani	B2	4						
Corrado Marchetti	B2	35						
Salvatore Ruccione	B4	3						
Giulio Tramona	B3	28						
Giovanni Borioli	B7	4						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				513,33%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				716,08%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				111,11%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				101,66%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione				1,33		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				29,08%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				32,55%		#DIV/0!	#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)				139,74%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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							
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	10969	10938,67				
N. manutenzioni straordinarie effettuate	25	42	38	35,00	40		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	25	30	30	28,33	40		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 20.640,00	€ 0,00	€ 0,00	6880,00	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 54.113,15	€ 96.000,00	€ 43.004,00	64372,38	€ 55.000,00		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate	1	0	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!
N. nuove opere programmate	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° opere rilevanti	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. manutenzioni ordinarie effettuate	10	10	10	10,00	20		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	10	10	10	10,00	20		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	10	10	10	10,00	20		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 54.113,15	€ 58.451,28	€ 43.004,00	€ 51.856,14	€ 55.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 54.113,15	€ 58.451,28	€ 43.004,00	€ 51.856,14	€ 55.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 1.060.203,03	€ 397.500,00	€ 0,00	€ 485.901,01	€ 35.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 1.060.203,03	€ 665.000,00	€ 0,00	€ 575.067,68	€ 35.000,00		-100,00%	-100,00%
costo del processo	€ 140.520,00	€ 128.414,00	€ 157.625,56	€ 142.186,52			-100,00%	#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 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 dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Corrado Marchetti	B2	25%						
Salvatore Ruccione	B4	3%						
Giulio Tramona	B3	32%						
Giuseppina Airolidi	C3	15%						
Angela Vitali	C1	30%						
Felice Marchioni	B4	10%						
Segretario Com.le		4,11%						
Giuliano Crespi	D3	22%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				123,53%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/€ destinati manutenzione patrimonio esistente)				10,69%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione				1,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				84,49%		#DIV/0!	#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	2012					
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											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	10.878	10878	10.969	10908,33							
N. manutenzioni straordinarie effettuate	94	98	104	98,67	110		-100,00%	-100,00%			
N. manutenzioni straordinarie programmate	50	55	55	53,33	60		-100,00%	-100,00%			
€ destinati nuove opere di competenza	€ 136.244,93	€ 32.000,00	€ 32.500,00	66914,98	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!			
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 38.230,00	€ 40.250,00	€ 48.833,00	42437,67	€ 290.000,00		-100,00%	-100,00%			
N. nuove opere realizzate	4	0	0	1,33	0		-100,00%	#DIV/0!			
N. nuove opere programmate	1	0	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!			
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
N° opere rilevanti	4	0	0	1,33	1		-100,00%	-100,00%			
N. manutenzioni ordinarie effettuate	2	5	4	3,67	4		-100,00%	-100,00%			
N. manutenzioni ordinarie programmate	2	2	2	2,00	4		-100,00%	-100,00%			
N. istanze soddisfatte	24	38	45	35,67	45		-100,00%	-100,00%			
N. istanze ricevute	42	38	58	46,00	45		-100,00%	-100,00%			
Km strade illuminate	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%			
Km strada patrimonio	27	27	27	27,00	27		-100,00%	-100,00%			
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su segnalazione	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%			
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
N° interventi programmati	94	50	55	66,33	60		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 19.801,29	€ 22.340,00	€ 48.833,00	€ 30.324,76	€ 37.000,00		-100,00%	-100,00%			
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 19.801,29	€ 22.340,00	€ 48.833,00	€ 30.324,76	€ 37.000,00		-100,00%	-100,00%			
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 216.185,29	€ 32.000,00	€ 32.500,00	€ 93.561,76	€ 290.000,00		-100,00%	-100,00%			
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 216.185,29	€ 32.000,00	€ 32.500,00	€ 93.561,76	€ 290.000,00		-100,00%	-100,00%			
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 823,33	€ 0,00	€ 0,00	€ 274,44	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!			
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 107.852,00	€ 175.000,00	€ 186.000,00	€ 156.284,00	190.000,00		-100,00%	-100,00%			
Costo manutenzione manto stradale	€ 4.042,82	€ 4.540,00	€ 4.980,00	€ 4.520,94	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%			
N. km strade asfaltate	26	26	26	€ 26,00	26		-100,00%	-100,00%			
costo del processo	€ 338.699,00	€ 317.396,00		€ 218.698,33			-100,00%	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
n. ricorsi e/o segnalazioni	34,00	42,00	38,00	38,00	34,00		-100,00%	-100,00%			
n. interventi effettuati	111,00	94,00	104,00	103,00	90,00		-100,00%	-100,00%			
% 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 dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo					
Giuliano Crespi	D3	20									
Giuseppina Airolodi	C4	35									
Angela Vitali	C1	10									
Marchionni Felice	B4	5									
Segretario		1									
Giovanni Borioli	B7	1									
Emelindo Bresciani	B2	12									
Corrado Marchetti	B2	10									
Salvatore Ruccione	B4	25									
Giulio Tramona	B3	30									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
Stato di conservazione del patrimonio			(manutenzioni)				185,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate			(€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				157,68%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere			(nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				400,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata			(n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio			(manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				183,33%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
tasso di risposta			(n istanze soddisfatte / n istanze ricevute)				77,54%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di illuminazione pubblica			(Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)				111,11%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
Rispetto dei tempi programmati			(n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione							1,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria			sifesa (sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria			(spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario manutenzione manto stradale			(Costo manutenzione manto stradale / km asfaltate)				€ 173,88		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario dell'illuminazione pubblica			(Costo del servizio di illuminazione pubblica /Km strade illuminate)				€ 9,15		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficienza energetica			(costo utenze illuminazione pubblica di competenza/costo utenze anno precedente)				€ 78.148,00		-€ 186.000,00	-€ 186.000,00	OK
Indicatori di Qualità											
% gradimento dei servizi			(indagine)				0,00%		0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi			(n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)				36,89%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di						ANNO	2012	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area LL. e Patrimonio							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico							
Processo 47								
Gestione del verde pubblico								
Finalità del Processo								
Pianificare la gestione del verde pubblico - Assicurare la manutenzione dei giardini e del verde pubblico in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	10969	10938,67				
N. manutenzioni effettuate	12	12	38	20,67	40		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni programmate	12	12	14	12,67	40		-100,00%	-100,00%
Nuove aree realizzate	2	0	0	0,67	0		-100,00%	#DIV/0!
Nuove aree programmate	2	0	0	0,67	1		-100,00%	-100,00%
Mq verde	121000	121000	125000	122333,33	125000		-100,00%	-100,00%
Kmq territorio	39650,00	39650,00	39650	39650,00	39650		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	12	12	14	12,67	14		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni	€ 92.125,32	€ 99.346,04	€ 57.431,00	€ 82.967,45	€ 130.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata per manutenzioni	€ 92.125,32	€ 99.346,04	€ 130.000,00	€ 107.157,12	€ 130.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 107.324,00	€ 32.866,00	€ 187.118,69	€ 109.102,90			-100,00%	#DIV/0!
Mq verde pubblico	121000	121000	125000	€ 122.333,33	125000		-100,00%	-100,00%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
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								
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	14						
Angela Vitali	C1	15						
Giuseppina Airolidi	C4	10						
Felice Marchioni	B4	15						
Segretario comunlae		1						
Giovanni Boroli	B5	4						
Besciani Ermelindo	B2	42						
Salvatore Ruccione	B4	20						
Marchetti Corrado	B2	9						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del verde pubblico (manutenzioni effettuate/manutenzioni programmate)				163,16%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove aree (nuove aree realizzate/ nuove aree programmate)				100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)				308,53%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde procapite (mq verde/popolazione)				1118,36%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate (manutenzioni sostenute/spesa per manutenzioni programmate)				77,43%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo/mq verde pubblico)				€ 0,89		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione				€ 9,97		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				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 d Responsabilità	Amministrativa (ex socio educativa)							
Servizio	Asilo Nido							
Ufficio/Centro di Costo	Segreteria							
Processo 48								
Progettare e gestire servizi di Asilo Nido								
Finalità del Processo								
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto								
Stakeholders								
Famiglie con bimbi 0-3 anni								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	10969	10938,67				
N° posti occupati	46	46	47	46,33	47		-100,00%	-100,00%
N° posti disponibili	26	26	28	26,67	24		-100,00%	-100,00%
N° richieste pervenute	48	54	48	50,00	44		-100,00%	-100,00%
Bimbi 0-3 anni	437	437	314	396,00	380			
N° gg apertura servizio	192	209	205	202,00	206		-100,00%	-100,00%
N° ore servizio alla settimana	43	43	45	43,67	45		-100,00%	-100,00%
Micro nido convenzionato Tweesty's House			7	€ 2,33	€ 7,00		-100,00%	-100,00%
Micro nido convenzionato Mafalda	15	15	13	€ 14,33	€ 13,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
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!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 448.570,00	€ 468.548,00	€ 460.867,00	€ 459.328,33			-100,00%	#DIV/0!
Proventi di competenza	€ 182.142,47	€ 190.000,00	€ 198.765,70	€ 190.302,72	€ 208.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio		100	100	66,67	99		-100,00%	-100,00%
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 Piera	D3	10%						
Daniela Frattini	C4	100%						
Anna Maria Lupato	C4	100%						
Laura Pozzato	C3	100%						
Nicoletta De Paoli	C3	100%						
Cristina Valentini	C3	100%						
Serena Raschiatore	C1	100%						
Stefania Nervi	C1	100%						
Federica Tribolo	C1	100%						
Filippa Ribeca	B3	100%						
Rosita Parzino	B1	100%						
Simona Flumian	B3	5%						
Segretario Comunale		5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio disponibili	(posti occupati/posti disponibili)			173,75%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di utenti potenziali 0-3 anni	(richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)			12,63%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Lista d'attesa disponibili	(richieste pervenute / posti disponibili)			187,50%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
giorni di apertura del servizio	(n.gg./365)			202,00		0,00	0,00	OK
orario disponibilità media settimanale (max)	(ore servizio/60 ore max)			43,67		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio in lista di attesa				0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (processo)	(provento / costo del processo)			41,43%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)				€ 1.159,92		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo procapite del servizio (processo / popolazione)	Costo complessivo del			€ 41,99		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				66,67		0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
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)								

Comune di					ANNO	2012		
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N° segnali	5000	5050	0	3350,00	3350		-100,00%	-100,00%
Km strade urbane	53,00	53,00	53,00	53,00	53		-100,00%	-100,00%
N° segnali sostituiti	80	210	76	122,00	125		-100,00%	-100,00%
N° interventi effettuati	10	25	22	19,00	20		-100,00%	-100,00%
N° interventi programmati	12	15	15	14,00	15		-100,00%	-100,00%
				0,00	3		#DIV/0!	-100,00%
				€ 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		#DIV/0!	#DIV/0!
tempo medio di intervento su segnalazione (gg)	3	3	4	3,33	3		-100,00%	-100,00%
tempo medio di riellazzazione attività progettate (mesi)				0,00	3		#DIV/0!	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 63.701,00	€ 57.644,00	€ 67.177,76	€ 62.840,92	€ 60.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo segnaletica	€ 42.000,00	€ 36.514,00	€ 34.000,00	€ 37.504,67	€ 35.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				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	
Orlando Joselito	D3	10%						
Marco Fornara	D2	10%						
Marco Ubezio	B3	20%						
Segretario comunale		1,85%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% copertura (n. segnali /km strade urbane)				6320,75%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)				3,64%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di realizzazione del Piano (n. interventi effettuati / n. interventi programmati)				135,71%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione				3,33		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio della segnaletica per km (costo)				€ 707,64		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio complessivo del processo / popolazione (costo)				€ 5,76		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per km della viabilità complessivo del processo/km strade (costo)				€ 1.185,68		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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 d 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	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N° domande accolte	8	34	37	26,33	27		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate	8	35	37	26,67	27		-100,00%	-100,00%
N° attività presenti sul territorio	94	98	94	95,33	95		-100,00%	-100,00%
Nuove attività insediate	5	9	4	6,00	6		-100,00%	-100,00%
Attività cessate	2	8	9	6,33	6		-100,00%	-100,00%
N° commercio di vicinato	86	87	83	85,33333333	86		-100,00%	-100,00%
N° attività commerciali	94	94	90	92,66666667	93		-100,00%	-100,00%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	166	187	188	180,33333333	181		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale	18	18	18	18	18		-100,00%	-100,00%
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio autorizzazioni	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 35.355,00	€ 39.272,00	€ 47.678,23	€ 40.768,41	€ 40.800,00		-100,00%	-100,00%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				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			
Orlando Joselito	D3	10%						
Marco Fornara	D2	15%						
Mauro Pregiolato	C3	8%						
Gabriella Occhetta	C3	5%						
Massimo Gaia	C3	3%						
Sabrina Orlandi	C3	5%						
Marco Rampazzo	C1	3%						
Alessandro Cirri	C1	3%						
Alessandro Pidutti	C1	5%						
Marco Ubezio	B3	20%						
Segretario comunale		1,85%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				98,75%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				6,29%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di cessazioni (cessate/attività presenti sul territorio)				6,64%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				92,09%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				1,65%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				18,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rilascio autorizzazioni				1,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio (n.attività)				(costo del processo /	€ 427,64	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				(costo complessivo del	€ 3,74	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				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 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N° contenziosi gestiti	3,00	1,00	3,00	2,33	3,00		-100,00%	-100,00%
N° esiti favorevoli	1,00			0,33			-100,00%	#DIV/0!
N° pratiche legali seguite da ufficio	4,00	3,00	6,00	4,33	3,00		-100,00%	-100,00%
N° totale pratiche legali	5,00	5,00	4,00	4,67	2,00		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	0,06	0,06	0,06	0,06			-100,00%	#DIV/0!
N° totale dipendenti	54,00	53,00	52,50	53,17	53,00			#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
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!
Indici di Costo								
Costo del processo		€ 29.631,00	€ 27.733,00	€ 19.121,33			-100,00%	#DIV/0!
Costo consulenze esterne		€ 24.700,00	€ 22.900,00	€ 15.866,67			-100,00%	#DIV/0!
Costo personale interno		€ 4.256,05	€ 4.259,00	€ 2.838,35			-100,00%	#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			
Margherita Testa	D3	1%						
Giuliano Crespi	D3	1%						
Luigia Mazza	D3	1%						
Segretario com.le		2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				14,29%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				92,86%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				0,11%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri di natura legale				0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 1,75		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio di gestione con professionisti esterni delle pratiche legali (costo consulenze esterne/n° contenziosi)				€ 6.800,00		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio di gestione con professionisti interni delle pratiche legali (costo personale interno/n° contenziosi)				€ 1.216,44		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				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 d Responsabilità	Area ECONOMICO FINANZIARIA							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	RAGIONERIA							
Processo 53								
Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)								
Finalità del Processo								
Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'ente								
Stakeholders								
Uffici comunali								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
Importo acquisti gestiti dal servizio Economato	11281,00	8824,08	7437,60	9180,89	7000,00		-100,00%	-100,00%
Spesa complessiva acquisti ente	145878,00	134715,00	142357,71	140983,57	145000,00		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	0,12	0,11	0,11	0,11	0,10		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	54,00	53,00	52,50	53,17			-100,00%	#DIV/0!
Buoni economato emessi	342,00	280,00	290,00	304,00	€ 280,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio acquisti su richieste da uffici giorni	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 5.674,00	€ 4.879,00	€ 5.475,17	€ 5.342,72	€ 5.500,00		-100,00%	-100,00%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				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		
Angela Gallina	C4	11						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Efficacia del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva acquisti dell'Ente)				6,51%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale del servizio/n.dipendenti			(n. dipendenti)	0,21%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio acquisti su richieste da uffici				1,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti			(costo)	€ 47.141,68		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione			(costo)	€ 0,49		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (interna)			(indagine)	0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2012					
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Amministrativa									
Servizio		Contratti									
Ufficio/Centro di Costo		Segreteria									
Processo 54											
Gestire appalti e contratti											
Finalità del Processo											
Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti											
Stakeholders											
Uffici comunali											
Indici											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	10.878	10.969	10969	10938,67							
N° gare gestite dal servizio contratti	1,00	5,00	6	4,00	7,00		-100,00%	-100,00%			
N° gare complessive dell'Ente	22,00	14,00	11	15,67	15,00		-100,00%	-100,00%			
N° dipendenti del servizio	0,51	0,51		0,34			-100,00%	#DIV/0!			
N° totale dipendenti	53,00	52,50	52,5	52,67			#DIV/0!	#DIV/0!			
				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	€ 34.446,00	€ 34.755,00	€ 34.755,00	€ 34.652,00			-100,00%	#DIV/0!			
	€ 12.909,20	€ 9.501,76	€ 2.356,35	€ 8.255,77	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%			
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				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	81	74	64	73,00	40		-100,00%	-100,00%			
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	12%									
Segretario Comunale		8%									
Costanza Nicola	B5	5%									
Simona Flumian	B3	20%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
Efficacia del servizio Contratti (n. gare gestite dal servizio Contratti/n. gare complessive dell'Ente)							25,53%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. dipendenti)							0,65%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale gare (n. dipendenti del servizio/n. gare)							8,50%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di risposta su richieste da uffici							0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)							€ 101.917,65		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)							€ 3,17		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine interna)							0,00		0,00	0,00	OK
Qualità della gestione (n. ricorsi / n. contratti - appalti)							0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area economico finanziaria							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio ragioneria							
Processo 55								
Gestire i sistemi informativi								
Finalità del Processo								
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali								
Stakeholders								
Uffici comunali								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N° postazioni hardware	40,00	44,00	44,00	42,67	44,00		-100,00%	-100,00%
N° servizi on line	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00		-100,00%	-100,00%
N° servizi dell'ente	7,00	6,00	6,00	6,33	6,00		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	54,00	53,00	52,50	53,17			-100,00%	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi di supporto realizzati (Calgaro)	65,00	60,00	72,00	65,67	75,00		-100,00%	-100,00%
N° interventi di supporto richiesti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti				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		€ 1.140,00	€ 1.235,48	€ 791,83	€ 1.300,00		-100,00%	-100,00%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				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	
Adriana Fabris	D2	2						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)				0,80		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line/n. servizi dell'Ente)				47,37%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale servizio/n.dipendenti (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio CED supporto realizzati / n. interventi richiesti (n. interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti				0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio del processo/dipendenti (costo complessivo)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)				€ 0,07		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario postazione del processo/n. postazioni (costo complessivo)				€ 18,56		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				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	Amministrativa							
Servizio	Protocollo							
Ufficio/Centro di Costo	Segreteria							
Processo 56								
Gestire il protocollo e l'archivio								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi								
Stakeholders								
Uffici comunali								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	10969	10938,67				
N° atti protocollati in Uscita dal servizio	9587,00	11972,00	10724	10761,00	8000,00		-100,00%	-100,00%
N° atti protocollati in uscita complessivamente	11525,00	7396,00	7600	8840,33	12000,00		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	53,00	52,50	52,5	52,67			-100,00%	#DIV/0!
N° atti da archiviare	17544,00	19779,00	13122	16815,00	14000,00		-100,00%	-100,00%
N° atti archiviati	21304,00	19717,00	14372	18464,33	15000,00		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	1,29	1,79		1,03			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	1	1	2	1,33	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	2	2	1	1,67	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	4	4	2	3,33	2		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 78.800,00	€ 67.431,00	€ 81.900,77	€ 76.043,92			-100,00%	#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!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
n. segnalazioni atti mancanti in archivio	1	0	0	0,33	1		-100,00%	-100,00%
n. errori di smistamento atti	0	6	10	5,33	5		-100,00%	-100,00%
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		0,17%						
Vincenzina Carnaghi	C4	30%						
Laura Parmigiani	B4	42%						
mANCIN Costanza	c5	23%						
Nicola Costanza	B5	10%						
Luigia Mazza	D3	4%						
Simona Flumian	B3	5%						
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)		(n. atti)		121,73%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti da archiviare / n. atti da archiviare)		(n. atti archiviati)		109,81%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale servizio (n. dipendenti)		(n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)		1,95%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)		(dal ricevimento)		1,33		0,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente				1,67		0,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico				3,33		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti (costo)		(costo)		€ 74.068,76		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)		(costo)		€ 6,95		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)		(indagine interna)		0,00		0,00	0,00	OK
n. segnalazioni atti mancanti in archivio				0,33		0,00	0,00	OK
n. errori di smistamento atti				5,33		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	Amministrativa							
Servizio	Segreteria							
Ufficio/Centro di Costo	Segreteria							
Processo 58								
Gestire la Segreteria								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria								
Stakeholders								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	10969	10938,67			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio	2,11	2,06	1,7	1,96			-100,00%	#DIV/0!
N° totale dipendenti	53,00	52,50	52,5	52,67			-100,00%	#DIV/0!
				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		-100,00%	-100,00%
Deliberazione Giunta e Consiglio	193	264	272	243,00	250		-100,00%	-100,00%
Determinazioni	292	242	330	288,00	320		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 115.535,00	€ 107.064,00	€ 100.941,87	€ 107.846,96			-100,00%	#DIV/0!
Costi diretti	€ 12.943,00	€ 8.394,00	€ 15.507,59	€ 12.281,53			-100,00%	#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			
Luigia Mazza	D3	26%						
Simona Flumian	B3	14%						
Nicola Costanza	B4	72%						
Carnaghi Vincenza	C4	40%						
Segretario Comunale		8%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Personale servizio/n.dipendenti (n. dipendenti del				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
				3,72%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti				7,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio processo/dipendenti (costo complessivo del				€ 55.117,70		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio processo/popolazione) (costo complessivo del				€ 9,86		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				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 Economico Finanziaria							
Servizio	Servizio Economico							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Personale							
Processo 59								
Gestire le risorse umane e l'organizzazione								
Finalità del Processo								
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.								
Stakeholders								
Dipendenti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.862	10.878	10.969	10903,00				
N. ore straordinario	978,00	622,00	1162,00	920,67	1160,00		-100,00%	-100,00%
Tot. Ore servizio	74960,00	86575,00	70200,00	77245,00	70000,00		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	0,45	0,45	0,25	0,38	0,50		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	54,00	53,00	52,50	53,17	52,50		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti	5	5	5	5,00			-100,00%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 27.724,00	€ 18.171,00	€ 18.802,62	€ 21.565,87	€ 22.000,00		-100,00%	-100,00%
N. cedolini	755,00	743,00	799,00	765,67	€ 710,00		-100,00%	-100,00%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00	70%		#DIV/0!	-100,00%
N° variazioni su cedolini	930	1065	1210	1068,33	900			
N° registrazioni su cedoli	930	1065	1210	1068,33	900			
N° variazioni rilevazione presenze	1530	1510	2022	1687,33	2000		-100,00%	-100,00%
N° registrazioni rilevazione presenze	1530	1510	2022	1687,33	2000		-100,00%	-100,00%
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			
Colombo Laura	C2	3%						
Angela Gallina	C4	5%						
Adriana Fabris	D2	13%						
Segretario comunale		4,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)				1,19%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale del servizio (n. dipendenti)				0,72%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% ore straordinario (ore straordinario/monte ore)				1,19%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta su quesiti				5,00		0,00	0,00	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti (costo)				€ 56.258,80		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 1,98		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)				28,17		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Qualità								
% gradimento del servizio (interna) (indagine)				0,00		0,00	0,00	OK
% rettifiche (registrazioni) (n. variazioni/ n. registrazioni)				100,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								