

Comune di						ANNO	2014	
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								
	2011	2012	2013	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10969	11.013	11.034	11005,33	11070			
N. domande contributi accolte	14	17	23	18,00	15		-100,00%	-100,00%
N. domande contributi presentate	15	18	24	19,00	17		-100,00%	-100,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	14	17	23	18,00	15		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. domande patrocinio accolte	7	10	56	24,33	50		-100,00%	-100,00%
N. domande patrocinio presentate	9	11	61	27,00	55		-100,00%	-100,00%
N. domande patrocinio ammissibili	7	10	56	24,33	50		-100,00%	-100,00%
				0,00				
n. iniziative promosse dall'Ente	5	9	14	9,33	14			
n. iniziative promosse sul territorio	18	37	32	29,00	28			
Totale partecipanti	8500	15000	18000	13833,33	15000			
Totale iniziative	23	46	46	38,33	42			
Utilizzatori dei servizi	3000	3800	6000	4266,67	5700			
				0,00				
N. iniziative finanziate	14	9	14	12,33	14			
n. iniziative turistiche	7	5	12	8,00	10			
popolazione turistica	12000	11200	7800	10333,33	6700			
n. partecipanti iniziative turistiche	6800	7000	4700	6166,67	3800			
n. iniziative turistiche comunali	6	4	5	5,00	2			
n. iniziative sportive	2	1	2	1,67	2			
n. partecipanti iniziative turistiche	1400	1800	1700	1633,33	15000			
				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%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
€ contributi complessivamente erogati	€ 14.842,78	€ 15.000,00	€ 14.200,00	14680,93	€ 31.900,00		-100,00%	-100,00%
N. beneficiari	14	16	23	17,67	18		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costi diretti	62305,5	€ 68.734,01	€ 75.542,93	68860,81	70000		-100,00%	-100,00%
costo processo	93863	€ 77.467,58	€ 75.542,93	82291,17	70000		-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 Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Luigia Mazza	D3	3%						
Simona Flumian	B3	5%						
Segretario comunale		2%						
Vincenzia Carnaghi	C4	2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate)				90,12%	90,91%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo				15,00	15,00	0,00	-0,15	OK
Tempo medio erogazione patrocinio				7,00	7,00	0,00	-0,07	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)				€ 831,00	€ 1.772,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di							ANNO	2014
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								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10969	11013	11034	11005,33	11070			
N. domande accolte	178	286	357	273,67	365		#RIF!	#RIF!
N. domande presentate ammissibili	162	282	297	247,00	325		#RIF!	#RIF!
€ da entrate proprie comunali	29.637,00	€ 39.985,00	€ 29.311,90	32977,97	€ 48.000,00		#RIF!	#RIF!
€ importo contributi erogati	62.847,00	€ 61.373,00	€ 31.807,90	52009,30	€ 55.000,00		#RIF!	#RIF!
				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)	10	10	15	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	100,00	128,00	135,00	121,00	142,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	84683,83	€ 119.384,95	€ 104.133,73	102734,17	€ 90.000,00		-100,00%	-100,00%
Costi diretti	84683,83	€ 91.303,94	€ 76.284,68	84090,82	€ 80.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi	30.982,00	30.982,00	€ 45.945,23	35969,74	30.000,00		-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!
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	Importo o % tempo dedicate/o al processo	Importo o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo		
Luigia Mazza	D3	10%						
Vincenzina Carnaghi	C4	20%						
Costanza Nicola	B5	9%						
Mancin Costanza	C5	10%						
Parmigiani Laura	B4	3%						
segretario comunale		1%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				110,80%	112,31%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)				63,41%	87,27%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo				11,67	12,00	0,00	-12,00%	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio (importo contributi erogati/casi seguiti)				€ 429,83	€ 387,32	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributi)				€ 375,40	€ 246,58	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)				€ 9,33	€ 8,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2014		
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 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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
Ore apertura settimanale	312	312	312	312,00	312		-100,00%	-100,00%
N° domande concessioni accolte	18	10	24	17,33	10		-100,00%	-100,00%
N° domande concessioni ricevute	18	10	24	17,33	10		-100,00%	-100,00%
N° ore custodia	2934	2943	2934	2937,00	2934		-100,00%	-100,00%
N° ore totali apertura	3499	3517	3499	3505,00	3499		-100,00%	-100,00%
n. domande manutenzione ricevute	42	84	90	72,00	80		-100,00%	-100,00%
n. domande accolte	42	84	90	72,00	80		-100,00%	-100,00%
n. permessi ingresso cimitero	31	47	33	37,00	50		-100,00%	-100,00%
n. funerali	128	127	93	116,00	90		-100,00%	-100,00%
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	€ 57.997,77	€ 31.695,91	€ 52.946,00	47546,56	€ 50.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 44.075,00	€ 40.592,81	€ 74.156,00	52941,27	€ 10.000,00		-100,00%	-100,00%
costi diretti	€ 25.256,00	€ 30,00	€ 1.226,80	8837,60	€ 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!
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	10%						
Segretario comunale		1%						
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 (n. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				5,57	5,57	0,00	-5,57	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande ricevute)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura)				83,79%	83,85%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 4,32	€ 4,52	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				111,35%	20,00%	#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	2014	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di 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								
	2011	2012	2013	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	11013	11.034	10975,00	11070			
Ore apertura settimanale	21	18	14	17,67	14		-100,00%	-100,00%
N° Dipendenti del servizio	3,1	3,1	3	3,07	3		-100,00%	-100,00%
N° pratiche	4567	4637	4657	4620,33	4700		-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	€ 181.927,00	€ 176.991,23	€ 173.893,28	177603,84	€ 172.000,00		-100,00%	-100,00%
N° certificati	2.701,00	2.822,00	2.836,00	2786,33	2.900,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio			94,5	31,50			-100,00%	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori			94,5	31,50			-100,00%	#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%						
segretario comunale		10%						
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)				49,07%	38,89%	0,00%	-38,89%	NOOK
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,03%	0,03%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)				42,10%	42,46%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello				5 minuti	5 minuti	0,00	#VALORE!	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 16,18	€ 15,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)				€ 63,74	€ 59,31	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				31,50	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				31,50	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2014		
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 attraverso assistenza domiciliare e trasporto nei luoghi di cura 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								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10969	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° domande accolte	1808	1375	1463	1548,67	1400		-100,00%	-100,00%
N° domande ricevute	1808	1375	1463	1548,67	1400		-100,00%	-100,00%
N. anziani trasportati	1808	1375	1463	1548,67	1400			
N° anziani presenti sul territorio	2196	2175	2214	2195,00	2200		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	0,4	0,4	0,1	0,30	0,1		-100,00%	-100,00%
N° utenti	312	330	148	263,33	135		-100,00%	-100,00%
n. trasporti anziani effettuati	1103	915	1002	1006,67	993		-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	241037,39	€ 254.130,29	€ 301.824,92	€ 265.664,20	€ 250.000,00		-100,00%	-100,00%
Costi diretti	240419,68	€ 252.774,00	€ 299.351,00	€ 264.181,56	€ 250.000,00		-100,00%	-100,00%
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)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				70,55%	63,64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)				0,11%	0,07%	#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)				99,44%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 1.008,85	€ 1.851,85	#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								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2014					
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											
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070						
Km territorio	39.650	39.650	39.650	39650,00	26.433,00						
Km strade	53	53	53	53,00	53						
N. ore servizio di controllo stradale	2610	2675	2500	2595,00	2450						
N. ore servizio complessive pm	7656	7960	7600	7738,67	7700			-100,00%			
N. controlli servizio C.d.S.	1680	1550	1630	1620,00	1450			-100,00%			
N. ore vigilanza sul territorio	2435	2.190	2.140,00	2255,00	2.150			-100,00%			
N. ore servizio pattuglie stradali	2710	2520	2460	2563,33	2400			-100,00%			
n. sinistri	67	53	52	57,33	50			-100,00%			
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	750	697	608	685,00	600			-100,00%			
N. violazioni globali	2050	1649	1776	1825	1900			-100,00%			
n. veicoli sottoposti a controllo autotrasporto		36	45	27	55						
n. violazioni autotrasporto accertate		25	33	19,33	12						
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	10	10	10	10,00	10			-100,00%			
				0,00				#DIV/0!			
Indici di Costo											
N. infrazioni	1.974,00	1.649,00	1.776,00	1799,67	1.900,00			-100,00%			
Costo del processo	€ 221.051,36	€ 175.321,43	€ 210.853,78	€ 202.408,86	€ 200.000,00			-100,00%			
Proventi di competenza	€ 148.660,00	€ 100.907,00	€ 105.431,62	€ 118.332,87	€ 100.000,00			-100,00%			
				0,00				#DIV/0!			
				0,00				#DIV/0!			
Indici di Qualità											
N. ricorsi accolti	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00			-100,00%			
N. sanzioni totali	2.110,00	1.649,00	1.776,00	1845,00	1.900,00			-100,00%			
% gradimento servizio (indagine)				0,00				#DIV/0!			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00				#DIV/0!			
				0,00				#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					
Marco Fornara	D2	10%									
Marcello Ferè	D3	10%									
Mauro Pregnolato	C3	55%									
Gabriella Occhetta	C3	25%									
Massimo Gaia	C3	60%									
Marco Rampazzo	C1	60%									
Alessandro Pidutti	C1	60%									
Alessandro Cirri	C1	60%									
Segretario comunale		3,00%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
Vigilanza stradale (ore di servizio di controllo stradale /ore servizio complessive pm)							33,53%	31,82%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Controlli (n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)							71,84%	67,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso presenza (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)							6,46%	9,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/n. Km strade)							108,18%	94,34%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni immediatamente contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)							37,53%	31,58%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)							10,00	10,00	0	-0,10	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica											
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)							€ 65,75	€ 52,63	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)							€ 18,39	€ 18,07	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)							0,11%	0,05%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento servizio (indagine)							0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)							0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato											
<i>commento sintetico sui risultati</i>											

Comune di					ANNO	2014		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N. ore settimanali di vigilanza	46	42	42	43,33333333	40		-100,00%	-100,00%
N. ore settimanali lavorate	317	280	280	292,33333333	280		-100,00%	-100,00%
N. ore serali	290	270	260	273,33333333	200		-100,00%	-100,00%
N. ore vigilanza sul territorio	2000	2190	2130	2106,6666667	2150		-100,00%	-100,00%
N. agenti	9	8,5	9	8,833333333	8		-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	38,00	56,00	52,00	48,67	45,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 118.792,67	€ 99.971,89	€ 122.431,82	113732,13	€ 115.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 4.100,00	€ 6.125,20	€ 6.352,24	5525,81	€ 3.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento servizio (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Marco Fornara	D2	10%						
Marcello Ferè	D3	10%						
Mauro Pregnolato	C3	25%						
Gabriella Occhetta	C3	25%						
Massimo Gaia	C3	25%						
Marco Rampazzo	C1	25%						
Alessandro Pidutti	C1	25%						
Alessandro Cirri	C1	25%						
Marco Ubezio	B3	35%						
Segretario comunale		2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza / ore settimanali lavorate)				14,82%	14,29%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)				12,97%	9,30%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)				1245,89	1383,75	#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!	#DIV/0!
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/n. Totale ore lavoro)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)				7,00	7,00	0,00	-0,07	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 113,54	€ 66,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 10,33	€ 10,39	#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	2014					
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								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.878	10.969	11.034	10960,33	11070			
N° abusi accertati	16	8	7	10,3333333	6		-100,00%	-100,00%
N° controlli effettuati	23	18	9	16,6666667	15		-100,00%	-100,00%
N° controlli attività produttive	0	12	11	7,6666667	18		-100,00%	-100,00%
Totali controlli del processo	16	38	27	27	39		-100,00%	-100,00%
N° controlli su cantieri	0	0	3	1	2		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	0,67	0,67	0,5	0,61333333	0,5		-100,00%	-100,00%
N° controlli osservanza regolamenti comunali		230	160	130	110		-100,00%	-100,00%
N° controlli ordinanze e leggi speciali		56	50	35,3333333	38		-100,00%	-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	31,00	25,00	50,00	35,33	20,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 30.888,87	€ 33.195,96	€ 30.219,58	€ 31.434,80	€ 30.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 21.663,00	€ 16.597,24	€ 23.017,23	€ 20.425,82	€ 20.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	0,00	1,00	0,00	0,33	1,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni totali	45,00	58,00	20,00	41,00	20,00		-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	D1	5%						
ferè marcello	D1	10%						
Marco Fornara	D3	5%						
Mauro Pregolato	C3	5%						
Gabriella Occhetta	C3	5%						
Massimo Gaia	C3	5%						
Marco Rampazzo	C1	5%						
Alessandro Cirri	C1	5%						
Alessandro Pidutti	C1	5%						
Segretario Comunale		2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di abusivismo (abusi accertati/controlli effettuati)				62,00%	40,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività produttive (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo)				28,40%	46,15%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)				3,70%	5,13%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)				2,27%	1,28%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio chiusura procedimento				60,00	60,00	0,00	-0,60	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 578,09	€ 1.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)				€ 2,87	€ 2,71	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario servizio (costo del processo/n. controlli)				€ 1.164,25	€ 769,23	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
								OK
								OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2014		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di 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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.037	10976,00	11070			
N. morosi	310,00	584,00	843,00	579,00	700,00		-100,00%	-100,00%
N. contribuenti	11731,00	11760,00	12042,00	11844,33	12100,00		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti del servizio	2,00	2,00	2,25	2,08	2,00		-100,00%	-100,00%
€ entrate tributarie (Tit. I, II e III dell'Entrata)	€ 6.235.557,41	€ 6.137.018,99	€ 6.965.661,80	€ 6.297.491,58	€ 6.413.754,18		-100,00%	-100,00%
€ incassati morosità tarsu	€ 29.157,00	€ 34.001,22	€ 154.511,00	€ 72.556,41	€ 90.000,00		-100,00%	-100,00%
€ morosità accertate tarses	€ 83.517,00	€ 150.270,00	€ 305.224,00	€ 179.670,33	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli morosità	319	643,00	967,00	643,00	600,00		-100,00%	-100,00%
Totale ore lavoro	3326	3169,00	4035,00	3510,00	4050,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione ICI/IMU (ATTI NOTIFICATI)	€ 83.517,00	643,00	666544,93	€ 250.234,98	€ 85.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione ICI (ATTI RISCOSSI)	€ 74.622,00	422,00	43957,00	€ 39.667,00	€ 45.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate ICI	€ 1.350.000,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 450.000,00	€ 85.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione TARSU	€ 0,00	€ 46.413,12	€ 0,00	€ 15.471,04	€ 50.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate TARSU/TARES	€ 1.128.202,00	€ 1.183.600,00	€ 1.405.000,00	€ 1.238.934,00	€ 1.405.000,00		-100,00%	-100,00%
entrate TASI					€ 1.020.000,00			
entrate IMU	€ 1.350.000,00	€ 1.961.747,00	€ 1.733.238,35	€ 1.681.661,78	€ 1.340.000,00			
Indici di Tempo								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	45	50	60	51,67	60		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Totale importo riscosso di competenza ICI	€ 1.008.734,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 336.244,67	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
Totale importo riscosso di competenza IMU		€ 1.857.233,37	€ 917.877,76	€ 1.387.555,57	€ 1.100.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato di competenza ICI	€ 1.350.000,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 450.000,00	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
Totale importo accertato di competenza IMU		€ 1.961.747,00	€ 1.733.238,35	€ 1.231.661,78	€ 1.340.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo riscosso residui ICI/IMU	€ 210.762,35	€ 172.393,64	€ 105.117,76	€ 162.757,92	€ 600.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato residui ICI/IMU	€ 341.265,60	€ 811.441,11	€ 0,00	€ 384.235,57	€ 1.360.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo riscosso di competenza TARES/TARI	€ 957.059,85	€ 1.019.495,01	€ 1.200.362,56	€ 1.058.972,47	€ 1.050.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato di competenza TARES/TARI	€ 1.128.202,00	€ 1.183.600,00	€ 1.405.000,00	€ 1.238.934,00	€ 1.405.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo riscosso residui TARSU/TARES	€ 31.756,44	€ 109.706,31	€ 119.229,96	€ 86.897,57	€ 50.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato residui TARSU/TARES	€ 171.142,15	€ 419.331,00	€ 0,00	196824,38	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
totale importo riscosso TASI					€ 1.020.000,00			
totale importo riscosso TASI					€ 950.000,00			
COSTO del processo	€ 135.490,30	€ 120.487,44	€ 128.213,50	128063,75	€ 140.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N.variazioni TARSU effettuate	1943	1791	1464	1732,67	1350		-100,00%	-100,00%
N. variazioni ICI effettuate	2850	4817	3073	3580,00	3000		-100,00%	-100,00%
N. avvisi di accertamento	638	643	422	567,67	400		-100,00%	-100,00%
N. istanze autotutela accolte	0	4	2	2,00	5		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0,00	1		#DIV/0!	-100,00%
Totale ricorsi gestiti	0	0	1	0,33	1		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
D2	51							
C2	95							
B4	100							
D6	10%							
Segretario comunale		3						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di morosità (morosi/contribuenti)				4,89%	5,79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Addetti su entrate proprie correnti (tit. I, II e III dell'entrata)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)				40,38%	90,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)				18,32%	14,81%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (entrate ICI)				55,61%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TARSU (entrate TARSU)				1,25%	3,56%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				51,67	60,00	0,00	-60,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)				74,72%	74,73%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)				42,36%	44,12%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% di rettifica (accertamento) (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)				3,05%	3,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)				0,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2014						
Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area LL.PP. E PATRIMONIO											
Servizio	Servizio											
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico											
Processo 18												
Gestire il Servizio di Igiene Urbana												
Finalità del Processo												
Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti												
Stakeholders												
Cittadini												
Indici												
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070							
N. Ql raccolta differenziata	25843,00	31570,02	32936,43	30116,48	33000,00		-100,00%	-100,00%				
N. ql.totale RSU raccolti	20778,00	22952,60	20543,30	21424,63	20400,00		-100,00%	-100,00%				
N° sanzioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!				
N° controlli	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!				
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	78,00	77,00	98,00	84,33	70,00		-100,00%	-100,00%				
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	46621	54522,62	53479,73	51541,12	53400,00		-100,00%	-100,00%				
N° utenze	4924	4924	5182,00	5010,00	5000,00		-100,00%	-100,00%				
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!				
Indici di Tempo												
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%				
N° passaggi raccolta alla settimana	6	6	6	6,00	6		-100,00%	-100,00%				
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!				
Indici di Costo												
Costo complessivo del processo	€ 1.217.670,56	€ 1.291.304,09	€ 1.405.000,00	€ 1.304.658,22	€ 1.160.700,00		-100,00%	-100,00%				
Proventi	€ 1.153.899,00	€ 1.268.255,63	€ 1.405.000,00	€ 1.275.718,21	€ 1.150.000,00		-100,00%	-100,00%				
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo del servizio CBBN	€ 1.053.000,00	€ 1.070.000,00	€ 1.122.000,00	€ 1.081.666,67	€ 1.122.500,00		-100,00%	-100,00%				
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!				
Indici di Qualità												
N. disservizi segnalati	22	10	8	13,33	5		-100,00%	-100,00%				
N. interventi effettuati	22	10	8	13,33	5		-100,00%	-100,00%				
N. reclami	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!				
% gradimento del servizio (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!				
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo							
Giuliano Crespi	D3	3										
Giuse 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										
Roberto Sansone	A1	100										
Giulio Tramona	B3	10										
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatore di Efficacia												
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / ql.totale RSU raccolti)							140,57%	161,76%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% sanzioni erogate							(n° sanzioni / n° controlli)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% intervento per abbandono rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)							(N. interventi effettuati per	23,11%	19,18%	0,00%	-19,18%	OK
Produzione rifiuti pro capite differenziata/utenze)							(ql. Totali raccolti (RSU +	10,29	10,68	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Efficacia temporale												
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)							6,00	6,00	0,00	-6,00	NOOK	
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)							1,00	1,00	0,00	-1,00	OK	
Indicatore di Efficienza Economica												
Costo medio Ql raccolti (costo del processo/Ql tota							€ 25,31	€ 21,74	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)							97,78%	99,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio per utente (provento/utenti)							€ 254,63	€ 230,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo per rifiuti abbandonati interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)							(costo del servizio di rimozione/N	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti di differenziata)							€ 35,92	€ 34,02	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatore di Qualità												
% gradimento del servizio (indagine)							0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK	
% disservizio interventi effettuati (N. disservizi segnalati)/†							100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% Reclami utenti (N. reclami/							0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Analisi del risultato												
commento sintetico sui risultati												

Comune di						ANNO	2014	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di 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	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10969	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° utenti	2750	2780,00	3030,00	2853,33	3080,00		-100,00%	-100,00%
N° prestiti	8421	8850,00	8436,00	8569,00	8600,00		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale	23	23,00	23,00	23,00	23,00		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti iniziative	3081	3900,00	2500,00	3160,33	2700,00		-100,00%	-100,00%
N° iniziative organizzate	96	98,00	46,00	80,00	40,00		-100,00%	-100,00%
				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative finanziate	7	25,00	15,00	15,67	13,00			
n. iniziative culturali	96	98,00	78,00	90,67	75,00			
n. partecipanti	3081	3900,00	3650,00	3543,67	3628,00			
n. iniziative culturali comunali	5	7	€ 7,00	6,33	10		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito	3	2	3	2,67	2,5		-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	177221,65	€ 182.783,06	€ 215.720,00	191908,24	€ 180.000,00		-100,00%	-100,00%
Costi diretti	30764,71	€ 51.025,70	€ 55.213,12	45667,84	€ 40.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	24860,4	€ 16.083,40	€ 28.799,10	23247,63	€ 20.000,00		-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								
% gradimento servizio	99%	100%		0,66	100%		-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			
Luigia Mazza	D3	8%						
Segretario Comunale		1,00%						
Alessandra Salvini	D1	100%						
Gentilia Cornelli	C4	100%						
Costanza Nicola	B4	15%						
Giuseppina Ruspa	C4	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								ESITO
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)				25,93%	27,82%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti)				300,32%	279,22%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità settimanale/36 h (h apertura)				63,89%	63,89%	0,00%	-0,64	NOOK
Tasso di partecipazione iniziative/ N. iniziative organizzate (N. partecipanti)				39,50	67,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito				2,67	2,50	0,00	-2,50	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 22,40	€ 20,93	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 17,44	€ 16,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle iniziative (costo complessivo) (iniziative / popolazione)				€ 2,11	€ 1,81	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,66	1,00	0,00	-1,00	NOOK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2014		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA							
Servizio	URP							
Ufficio/Centro di Costo	SEGRETERIA							
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								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10969	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° domande soddisfatte	3972	4250,00	4600,00	4274,00	4750,00		-100,00%	-100,00%
N° domande pervenute	3972	4250,00	4600,00	4274,00	4750,00		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti incontri istituzionali				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N° incontri istituzionali				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
h apertura settimanale	8	14,00	14,00	12,00	14,00		-100,00%	-100,00%
n.contatti	3972	3713,00	3967,00	3884,00	3800,00		-100,00%	-100,00%
N. consultazioni offerte di lavoro	149,00	€ 122,00	€ 96,00	122,33	110		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di evasione richieste	5	5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
Tempo medio attesa allo sportello	15	10	10	11,67	10		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 47.161,88	€ 60.001,48	€ 60.832,00	55998,45	€ 50.000,00		-100,00%	-100,00%
Costi diretti	€ 4.423,70	€ 10.453,96	€ 3.165,10	6014,25	€ 5.000,00		-100,00%	-100,00%
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	44%						
Nicola Costanza	b4	7%						
Segretario Comunale		1,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di richieste evase (domande soddisfatte/ domande pervenute)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (incontri)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità settimanale/36 h (h apertura)				33,33%	38,89%	0,00%	-0,39	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di evasione richieste				5,00	5,00	0,00	-5,00	OK
Tempo medio di attesa allo sportello				11,67	10,00	0	-10,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 5,09	€ 4,52	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2014		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Ragioneria							
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Ragioneria							
Processo 26								
Gestire il bilancio								
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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° richieste evase	1570	1028	1675	1424,33	1500		-100,00%	-100,00%
N° richieste pervenute	1595	1100	1800	1498,33	1600		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	2,65	2,68	2,35	2,56	2,35		-100,00%	-100,00%
N. Mandati	4146	4597	4443	4395,33	4500		-100,00%	-100,00%
n. Reversali	2931	3311	3454	3232,00	3500		-100,00%	-100,00%
n. v/c gestiti (postali e tesoreria)	8	8	7	7,67	7		-100,00%	-100,00%
n. variazioni capitoli di bilancio	184	188	178	183,33	150		-100,00%	-100,00%
n. totale capitolo di bilancio	781	822	620	741,00	615		-100,00%	-100,00%
spesa complessiva acquisti ente	142357	162508	121930,84	142265,28	1200000		-100,00%	-100,00%
buoni economato emessi	290	275	254	273,00	250		-100,00%	-100,00%
n. dipendenti del servizio	2,65	2,68	2,34	2,56	2,35		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	20	30	25	25,00	25		-100,00%	-100,00%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	20	25	30	25,00	30		-100,00%	-100,00%
tempo medio pareri di regolarità	1	2	2	1,67	2		-100,00%	-100,00%
% rispetto tempistiche dell'ente e normativa nazionale	100	100	100	100,00	100		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 158.002,00	€ 242.303,70	€ 772.856,00	€ 391.053,90	€ 300.000,00		-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			#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			
Carla Gambaro	C4	100						
Angela Gallina	C4	95						
Dorisi Enrica	D4	100						
Adriana Fabris	D2	39						
Tiziana Vecchio	D6	70%						
Segretario comunale		3						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Grado di supporto alla struttura dell'Ente (richieste evase/ richieste pervenute)				95,06%	93,75%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,02%	0,02%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				25,00	25,00	0,00	-25,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				31,67	30,00	0,00%	-3000,00%	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (processo/popolazione) (costo complessivo del				€ 35,53	€ 27,10	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio e amministratori (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2014		
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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
Kmq territorio	39650,00	39650,00	39650,00	39650,00	39650,00			
Mq edificati	4336000,00	4336000,00	4336000,00	4336000,00	4336000,00			
Mq recupero edifici esistenti	3560,00	2860,00	3600,00	3340,00	2000,00			-100,00%
Mq nuove edificazioni	22160,00	24800,00	21000,00	22653,33	1500,00			-100,00%
Mq non edificabili	28400000,00	28400000,00	28400000,00	19880000,00	2840000,00			-100,00%
N. varianti PRG	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00			-100,00%
N. varianti PRG progettate internamente	2,00	1,00	2,00	1,67	2,00			-100,00%
N. PPE approvati	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00			#DIV/0!
N. PEC approvati	0,00	2,00	0,00	0,67	0,00			-100,00%
N. PEC presentati	1,00	2,00	0,00	1,00	0,00			#DIV/0!
N° aree concesse	12,00	13,00	2,00	9,00	2,00			-100,00%
N°aree edificabili totali	18,00	15,00	2,00	11,67	2,00			-100,00%
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			-100,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	85,00%			-100,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				0,00	50			#DIV/0!
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	200	150	120	156,67	50			-100,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 56.851,72	€ 50.117,27	€ 45.906,03	€ 50.958,34	€ 50.000,00			-100,00%
N. dipendenti del servizio	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00			-100,00%
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
Indici di Qualità								
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#DIV/0!
				0,00				#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	
Margherita Testa	D3	44						
Giovanni Azzini	B5/C1	5						
Fabio Isayni	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%	10935,69%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				14,74%	133,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				50138,71%	7162,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei Piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati (N. piani attuativi)				120,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei PEC presentati (N. PEC approvati/PEC presentati)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (aree concesse/aree edificabili totali)				77,14%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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	60,00	0,00	-60,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				80,00%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				0,00	50,00	0,00	-50,00	NOOK
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				156,67	50,00	0,00	-50,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)				€ 50.958,34	€ 50.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 4,63	€ 4,52	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2014					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area LL.PP. E Patrimonio e Vigilanza										
Servizio	Servizio										
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico										
Processo 29											
Gestire la Protezione civile											
Finalità del Processo											
Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio mediante il rafforzamento della pianificazione anche intercomunale e investimenti a sostegno del gruppo comunale di protezione civile											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070						
N° volontari residenti sul territorio	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
Popolazione 25-64 anni	6394	6306	6239	6313,00	6250		-100,00%	-100,00%			
N° iniziative realizzate	0	1	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!			
N° attività progettate	0	0	2	0,67	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	€ 15.995,22	€ 17.888,20	€ 14.098,29	€ 15.993,90	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%			
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	€ 1.000,00	€ 3.000,00	€ 2.000,00	€ 2.000,00	€ 2.000,00		-100,00%	-100,00%			
N° beneficiari	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00		-100,00%	-100,00%			
Importo finanziato da altri enti	€ 0,00	€ 13.895,00	€ 0,00	€ 4.631,67	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!			
Spese correnti di Protezione civile	€ 0,00	€ 316,77	€ 3.165,61	€ 1.160,79	€ 4.000,00		-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											
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo						
Giuliano Crespi	D3	3%									
Giuseppina Airoidi	C4	2%									
Angela Vitali	C1	1%									
Segretario		1,30%									
Marchioni Felice	B4	2%									
Giovanni Borioli	B7	1%									
Ermelindo Bresciani	B	1%									
Corrado Marchetti	B	1%									
Marco Fornara	D2	5%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
% di sensibilizzazione dei cittadini residenti sul territorio/popolazione 25-64 anni (volontari)							0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
efficacia del servizio realizzate /attività progettate (iniziative)							50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempi intervento su calamità naturali in ore							1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)							€ 1,45	€ 1,36	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati ad Associazioni/n. beneficiari)							€ 2.000,00	€ 1.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media finanziamento finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile (importo)							399,01%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di							ANNO	2014
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								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10969	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° alunni	904	928	909	913,67	915			
N° domande accolte	441	400	400	413,67	400		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate	452	419	429	433,33	435		-100,00%	-100,00%
N° Utenti	400	400	400	400,00	400		-100,00%	-100,00%
N° pasti	48000	48000	48000	48000,00	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	€ 111.057,83	€ 116.198,70	€ 149.864,70	€ 125.707,08	€ 110.000,00		-100,00%	-100,00%
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%			0,33	98%		-100,00%	-100,00%
N° reclami	8			2,67	5		-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	
Flumian Simona	B3	42%						
Mazza Luigia	D3	8%						
segretario comunale		1%						
Costana Nicola	C6	8%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)				43,78%	43,72%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				95,46%	91,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Puntualità nell'erogazione del servizio espresso in minuti (tempo di attesa espresso in minuti)				5,00	5,00	0,00	-5,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I) (provento di)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)				€ 2,62	€ 2,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 314,27	€ 275,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)				€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)				0,33	0,98	0,00	-0,98	NOOK
media reclami (reclami/utenti)				0,01	0,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di						ANNO	2014	
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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° ore controllo ambientale	122	85	75	94,00	65		-100,00%	-100,00%
N° ore servizio	135	115	105	118,33	95		-100,00%	-100,00%
N° controlli effettuati	72	55	47	58,00	40		-100,00%	-100,00%
N° segnalazioni	15	15	26	18,67	35		-100,00%	-100,00%
N° illeciti ambientali accertati	10	13	11	11,33	10		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti	7	7	7	7,00	7		-100,00%	-100,00%
N° iniziative	2	1	1	1,33	1		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	4	7	4	5,00	5		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 40.346,87	€ 59.757,18	€ 62.065,56	€ 54.056,54	€ 53.000,00		-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!
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	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Marco Fornara	D2	10%						
Marcello Ferè	D3	10%						
Gabriella Occhetta	C3	2%						
Mauro Pregnotato	C3	5%						
Massimo Gaia	C3	7%						
Marco Rampazzo	C1	7%						
Alessandro Pidutti	C1	5%						
Marco Ubezio	B3	10%						
Alessandro Cirri	C1	5%						
Segretario comunale		2,50%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Controlli ambientale/ N ore servizio		(N ore controllo)		79,44%	68,42%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia dei controlli ambientali effettuati/n. segnalazioni		(n. controlli)		310,71%	114,29%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di illecito riscontrato accertati/n. controlli		(illeciti ambientali)		19,54%	25,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziativa)				5,25	7,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento su segnalazioni				1,00	1,00	0,00	-0,01	NOOK
Tempo medio chiusura procedimento dell'illecito alle sanzioni		(dal riscontro)		5,00	5,00	0,00	-0,05	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 4,91	€ 4,79	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale		(indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di						ANNO	2014	
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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N. ricorsi	13,00	27,00	14,00	18,00	5,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni	2012,00	1609,00	1776,00	1799,00	1900,00		-100,00%	-100,00%
N. solleciti inviati	429,00	295,00	235,00	319,67	243,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni non pagate	502,00	393,00	620,00	505,00	450,00		-100,00%	-100,00%
N. verbali incassati	1.432,00	1.216,00	1.156,00	1.268,00	1.100,00		-100,00%	-100,00%
N. verbali emessi	1.004,00	897,00	1.776,00	1.225,67	1.200,00		-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 Tempo								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	270	250	240	253,33	240		-100,00%	-100,00%
tempo medio incasso sanzioni (gg)	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
€ incassati totali	€ 102.228,71	€ 146.508,00	€ 122.000,00	€ 123.578,90	€ 130.000,00		-100,00%	-100,00%
€ accertati	€ 174.460,32	€ 162.727,00	€ 169.000,00	€ 168.729,11	€ 160.000,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati a seguito sollecito	€ 25.000,00	€ 37.000,00	€ 37.000,00	€ 33.000,00	€ 40.000,00		-100,00%	-100,00%
€ Totali a ruolo	€ 57.772,46	€ 97.039,00	€ 85.000,00	€ 79.937,15	€ 70.000,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati nei termini	€ 80.000,00	€ 67.000,00	€ 97.000,00	€ 81.333,33	€ 90.000,00		-100,00%	-100,00%
COSTO del processo	€ 81.842,54	€ 98.869,32	€ 58.020,94	€ 79.577,60	€ 65.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi persi	1	3	3	2,33	2		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi presentati	14	13	27	18,00	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			
Marco Fornara	D2	10%						
Marcello Ferè	D3	30%						
Gabriella Occhetta	C3	40%						
Marco Ubezio	B3	15%						
Segretario Comunale		2,50%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Efficacia (n. ricorsi/n. sanzioni)				1,00%	0,26%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di sollecito (Invio solleciti/n sanzioni non pagate)				63,30%	54,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)				103,45%	91,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)				2,33	2,00	0,00	-2,00	OK
tempo medio incasso sanzioni (gg)				60,00	60,00	0	-60,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% incasso sanzioni amministrative (€ incassati totali/€ accertati)				73,24%	81,25%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incasso a seguito sollecito (€ incassati a seguito sollecito/€ totali a ruolo)				41,28%	57,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incassi prima della iscrizione a ruolo (€ incassi nei termini / € accertati)				48,20%	56,25%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)				12,96%	10,53%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2014		
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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
h apertura settimanale	6	6	6	6,00	6		-100,00%	-100,00%
N. domande accolte	1678	1494	1819	1663,67	1800		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate ammissibili	1584	1358	1546	1496,00	1600		-100,00%	-100,00%
n. richieste integrazioni	354	180	654	396,00	500		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate	258	310	259	275,67	250		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti evase	43	66	46	51,67	40		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti ricevute	43	66	46	51,67	40		-100,00%	-100,00%
N° controlli DIA/SCIA	76	80	76	77,33	50		-100,00%	-100,00%
N° DIA/SCIA presentate	76	80	76	77,33	50		-100,00%	-100,00%
N. ART. 6 DPR 380/2001	112	144	100	118,67	120		-100,00%	-100,00%
N. pareri emessi commissione Paesaggistica	121	52	69	80,67	60		-100,00%	-100,00%
N° Autorizzazioni paesaggistiche	7	5	8	6,67	8		-100,00%	-100,00%
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	22	30	10	20,67	10		-100,00%	-100,00%
N° pratiche ricevute	1766	1424	1785	1658,33	1600		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
N° pratiche evase	1.600,00	1.600,00	1.650,00	1616,67	1.600,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 95.556,85	€ 99.916,72	€ 110.719,80	€ 102.064,46	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%
Oneri urbanizzazione	€ 400.000,00	€ 287.049,54	€ 204.246,42	€ 297.098,65	€ 150.000,00		-100,00%	-100,00%
N° titoli abilitativi rilasciati	52	74	96	74,00	58		-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 Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00	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	ESTO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				6,00	6,00	0,00	-6,00	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				111,21%	112,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/N. domande presentate)		(N. richieste)		143,65%	200,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti (atti evase/ricevute)		(N° richieste accesso)		100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo DIA (presentate)		(n. controlli DIA / DIA)		100,00%	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	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				45,00	45,00	0,00	-0,45	NOOK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				10,00	10,00	0,00	-0,10	NOOK
Controllo dei tempi (ritardo/ n. pratiche ricevute)				1,25%	0,63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (N. pratiche evase)		(costo del processo)		€ 63,13	€ 62,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi urbanizzazione (urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)		(Oneri)		€ 4.014,85	€ 2.586,21	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di		ANNO	2014					
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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° domande evase	59	258	383	233,33	383		-100,00%	-100,00%
N° domande pervenute	40	274	395	236,33	390		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate ammissibili	59	258	383	233,33	383		-100,00%	-100,00%
N° domande gestite on-line	24	258	383	221,67	383		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale	6	6	6	6,00	6		-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								
Tempo medio risposta (in gg)	5	3	3	3,67	3		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
tempo ottimizzazione servizio	120	30	0	50,00	0		-100,00%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 21.912,43	€ 32.031,81	€ 28.555,37	27499,87	€ 27.000,00		-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 del servizio (indagine)				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Testa Margherita	D3	20						
Fornara Marco	D2	20						
Fabrizio manini	D1	20						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)				98,73%	98,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)				93,79%	98,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				6,00	6,00	0,00	-6,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio risposta				3,67	3,00	0,00	-0,03	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)				€ 2,50	€ 2,44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di							ANNO	2014
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								
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche								
Indici								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N. ore per attività integrative				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore complessive				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° ore sostegno	2240	2240	1900	2126,67	1750		-100,00%	-100,00%
N° attività integrative attivate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° utenti	14	13	12	13,00	15		-100,00%	-100,00%
N° alunni hp	21	25	21	22,33	23		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 63.433,64	€ 177.218,86	€ 178.617,00	139756,50	€ 120.000,00		-100,00%	-100,00%
€ risorse comunali	€ 16.883,32	€ 14.475,00	€ 13.005,00	14787,77	€ 14.000,00		-100,00%	-100,00%
€ erogati da azienda partecipata	€ 35.386,46	€ 21.693,25	€ 0,00	19026,57	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
€ totali erogati	€ 52.269,78	€ 36.168,25	€ 36.000,00	41479,34	€ 40.000,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
sostegno alunni disabili a.s. genn./dic.2013	€ 38.000,00	€ 17.217,85	€ 39.000,00	31405,95	€ 40.500,00		-100,00%	-100,00%
servizio educativa territoriale 1.1.2013/31.12.2013	€ 84.360,00	€ 29.275,69	€ 88.800,00	67478,56	€ 87.787,25		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00	90%		#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		
Luigia Mazza	D3	6%						
Carnaghi Vincenzina	C4	3%						
Simona Flumian	b3	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Grado di integrazione attività (n. ore per attività integrative/ ore complessive)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				95,22	76,09	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Durata media attività integrativa attività integrative/n. attività integrative attivate)				(ore complessive) #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di contribuzione comunale comunali/ € complessivamente erogati)		(€ risorse		77,72%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio del processo/n. utenti)		(costo complessivo		€ 10.750,50	€ 8.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi		(indagine)		0,00	0,90	0,00	-€ 0,90	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di		ANNO	2014					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area II, pp. E Patrimonio							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico							
Processo 41								
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive								
Finalità del Processo								
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione								
Stakeholders								
Cittadini / Società sportive								
Indici								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
Ore settimanali di utilizzo	180	190	190	186,67	190		-100,00%	-100,00%
Ore settimanali di apertura	148	170	170	162,67	170		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni effettuate	54	55	68	59,00	78		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni segnalate	30	38	60	42,67	60		-100,00%	-100,00%
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	0	0	0	0,00	3		#DIV/0!	-100,00%
N° impianti	4	4	4	4,00	4		-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	€ 279.122,00	€ 284.482,53	€ 357.367,96	€ 306.990,83	€ 300.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 50.690,00	€ 51.598,06	€ 34.043,14	€ 45.443,73	€ 35.000,00		-100,00%	-100,00%
N. gg apertura impianti	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00		-100,00%	-100,00%
Costo utenze	€ 257.429,71	€ 260.567,42	€ 273.664,05	263887,06	€ 271.924,00		-100,00%	-100,00%
Totale costo manutenzioni	€ 14.659,20	€ 16.493,77	€ 12.642,55	14598,51	€ 16.000,00		-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	90%		#DIV/0!	-100,00%
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		2,00%						
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)			114,75%	111,76%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Grado di intervento manutentivo (manutenzioni effettuate/manutenzioni segnalate)			138,28%	130,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Grado di utilizzabilità degli impianti (convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)			0,00	0,75	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (provento di competenza/ costo del processo)			14,80%	11,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)			€ 27,89	€ 27,10	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio giornaliero (impianti / n° giorni apertura impianti)			€ 406,58	€ 408,28	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Efficienza energetica (Costo utenze/costo complessivo del processo)			85,96%	90,64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio manutenzione impianti (totale costo manutenzioni / n. impianti)			€ 3.649,63	€ 4.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)			0,00	0,90	€ 0,00	-€ 0,90	OK	
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)			0,00		€ 0,00	€ 0,00	OK	
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2014		
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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N. alloggi occupati	89	91	95	91,67	94		-100,00%	-100,00%
N. alloggi disponibili	6	4	0	3,33	1		-100,00%	-100,00%
N. richieste alloggi	25	49	42	38,67	42		-100,00%	-100,00%
N. cambio alloggi	0	0	0	0,00	1		#DIV/0!	-100,00%
N. alloggi E.R.P.	86	86	86	86,00	86		-100,00%	-100,00%
N. alloggi totali	95	95	95	95,00	95		-100,00%	-100,00%
N° utenti	89	91	95	91,67	94		-100,00%	-100,00%
N° morosi	41	32	26	33,00	35		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale	26	26	26	26,00	26		-100,00%	-100,00%
n. domande accolte	4	0	7	3,67	1		-100,00%	-100,00%
n. domande ammissibili		0	36	12,00	25		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio locazione (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio)	30	30	36	32,00	30		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni	30	30	10	23,33	10		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Proventi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del processo	€ 1.901,54	€ 11.578,64	€ 10.239,63	€ 7.906,60	€ 7.000,00		-100,00%	-100,00%
€ 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	7%						
Carnaghi Vincenzina	C4	3%						
Flumian Simona	B3	9%						
segretario comunale		0%						
Costanza Nicola	B5	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di occupazione degli alloggi ERP occupati/alloggi disponibili	(alloggi)			2750,00%	9400,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del servizio (alloggi assegnati/richieste alloggi)				8,62%	2,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di rotazione alloggi (N. cambio alloggi/N. richieste)				0,00%	2,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di alloggi ERP sul totale disponibile (n. alloggi E.R.P./n. alloggi totali)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di morosità (morosi/utenti)				36,00%	37,23%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio locazione (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio)				32,00	30,00	0,00	-0,30	NOOK
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni				23,33	10,00	0,00	-0,10	NOOK
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 (complessivo del processo/n. contratti)	(costo			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio costi manutenzione (manutenzione ERP/n. alloggi ERP)	(€ costi			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% costi manutenzione (manutenzione ERP/costi complessivi manutenzione)	(€ costi			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di							ANNO	2014
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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N. manutenzioni straordinarie effettuate	84	154	158	132,00	180		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	10	20	25	18,33	30		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 540.000,00	€ 0,00	€ 0,00	180000,00	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 106.869,00	€ 0,00	€ 74.000,00	60289,67	€ 180.000,00		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#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	0	0	0	0,00	1		#DIV/0!	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie effettuate	324	420	451	398,33	500		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	324	350	350	341,33	350		-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	324	350	350	341,33	350		-100,00%	-100,00%
				0,00				
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 14.415,00	€ 97.206,41	€ 68.922,99	€ 60.181,47	€ 60.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 14.415,00	€ 97.700,00	€ 74.000,00	€ 62.038,33	€ 60.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 68.569,00	€ 24.042,70	€ 0,00	€ 30.870,57	€ 30.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 68.569,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 22.856,33	€ 251.889,95		-100,00%	-100,00%
costo processo	€ 217.057,71	€ 269.953,56	€ 191.590,90	€ 226.200,72	€ 190.000,00		-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!
Indici di Qualità								
n. ricorsi e/o segnalazioni	46,00		55,00	33,67			-100,00%	#DIV/0!
n. interventi effettuati	78,00		90,00	56,00			-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	24						
Giuseppina Airoidi	C4	23						
Angela Vitali	C1	30						
Marchioni Felice	B4	15						
Segretario		5						
Ermelindo Bresciani	B2	4						
Corrado Marchetti	B2	35						
Giulio Tramona	B3	28						
Giovanni 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)				720,00%	600,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				298,56%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				116,70%	142,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione				1,00	1,00	0,00	-0,01	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				97,01%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				135,06%	11,91%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi segnalazioni/ n. interventi effettuati (n. ricorsi e/o)				60,12%	60,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2014			
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 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									
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10969	11.013	11.034	11005,33	11070				
N. manutenzioni straordinarie effettuate	38	52	70	53,33	70		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni straordinarie programmate	30	40	40	36,67	40		-100,00%	-100,00%	
€ destinati nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 43.004,00	€ 0,00	€ 0,00	14334,67	€ 168.500,00		-100,00%	-100,00%	
N. nuove opere realizzate	0	0	1	0,33	1		-100,00%	-100,00%	
N. nuove opere programmate	0	0	1	0,33	1		-100,00%	-100,00%	
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	71	80	53,67	90		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni ordinarie programmate	10	71	40	40,33	44		-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	71	40	40,33	40		-100,00%	-100,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 43.004,00	€ 0,00	€ 37.080,15	€ 26.694,72	€ 24.500,00		-100,00%	-100,00%	
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 43.004,00	€ 21.676,37	€ 62.700,00	€ 42.460,12	€ 24.500,00		-100,00%	-100,00%	
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 0,00	€ 0,00	€ 15.941,88	€ 5.313,96	€ 144.000,00		-100,00%	-100,00%	
costo del processo	€ 124.003,73	€ 147.385,63	€ 156.039,70	€ 142.476,35	€ 140.000,00		-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!	
Indici di Qualità									
n. ricorsi e/o segnalazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
n. interventi effettuati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
Corrado Marchetti	B2	25%							
Giulio Tramona	B3	32%							
Giuseppina Airoidi	C3	15%							
Angela Vitali	C1	30%							
Felice Marchioni	B4	10%							
Segretario Com.le		4,20%							
Giuliano Crespi	D3	22%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Stato di conservazione del patrimonio straordinario (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					145,45%	175,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					133,06%	204,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Ritardo sui tempi programmati (n. interventi programmati/n. interventi in ritardo)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione					1,00	1,00	0,00	-0,01	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)					62,87%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)					0,00%	0,00%	#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	2014	
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 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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N. manutenzioni straordinarie effettuate	104	148	198	150,00	190		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	55	60	55	55,00	78		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 32.500,00	€ 0,00	€ 0,00	10833,33	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 48.833,00	€ 248.498,17	€ 67.577,62	121636,26	€ 75.000,00		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#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	1	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!
N. manutenzioni ordinarie effettuate	4	4	6	4,67	10		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	2	4	4	3,33	10		-100,00%	-100,00%
N. istanze soddisfatte	45	36	25	35,33	25		-100,00%	-100,00%
N. istanze ricevute	58	36	25	39,67	25		-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%
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	55	60	55	56,67	55		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 48.833,00	€ 41.917,34	€ 17.545,54	€ 36.098,63	€ 75.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 48.833,00	€ 41.917,34	€ 18.000,00	€ 36.250,11	€ 75.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 32.500,00	€ 248.498,17	€ 6.777,10	€ 95.925,09	€ 38.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 32.500,00	€ 248.498,17	€ 0,00	€ 93.666,06	€ 38.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 186.000,00	260.000,00	258.600,00	€ 234.866,67	260.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo manutenzione manto stradale	€ 4.980,00	€ 14.000,00	€ 0,00	€ 6.326,67	€ 28.000,00		-100,00%	-100,00%
N. km strade asfaltate	26	26	26	€ 26,00	26		-100,00%	-100,00%
costo del processo	€ 339.960,78	€ 419.173,03	€ 385.530,10	€ 381.554,64	€ 380.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
n. ricorsi e/o segnalazioni	38,00	36,00	198,00	90,67	100,00		-100,00%	-100,00%
n. interventi effettuati	104,00	98,00	198,00	133,33	133,00		-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 Airoidi	C4	35						
Angela Vitali	C1	10						
Marchioni Felice	B4	5						
Segretario		2						
Giovanni Borioli	B7	1						
Ermelindo Bresciani	B2	12						
Corrado Marchetti	B2	10						
Giulio Tramona	B3	30						
Marco Fornara	D1	10						
Marcello Ferè	d1	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				272,73%	243,59%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente (€ destinati nuove opere)				8,91%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				140,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
tasso di risposta (n. istanze soddisfatte/ n. istanze ricevute)				89,08%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)				111,11%	111,11%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Ritardo sui dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione				1,00	1,00	0,00	-0,01	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				99,58%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				102,41%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario manutenzione manto stradale (Costo manutenzione manto stradale / km asfaltate)				€ 243,33	€ 1.076,92	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica /Km strade illuminate)				€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficienza energetica (costo utenze illuminazione pubblica di competenza/costo utenze anno precedente)				€ 1.400,00	€ 1.400,00	€ 260.000,00	€ 261.400,00	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/n. interventi effettuati)				68,00%	75,19%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di						ANNO	2014	
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								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10969	11.013	11.034	11005,33	11070			
N. manutenzioni effettuate	38	59	65	54,00	65		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni programmate	14	59	60	44,33	65		%	-100,00%
Nuove aree realizzate	0	1	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!
Nuove aree programmate	0	1	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!
Mq verde	125000	125000	125000	125000,00	125000		-100,00%	-100,00%
Kmq territorio	39650	39650	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!
Indici di Tempo								
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	14	14	14	14,00	8		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
spesa sostenuta per manutenzioni	€ 57.431,00	€ 157.977,26	€ 29.125,50	€ 81.511,25	€ 70.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa programmata per manutenzioni	€ 130.000,00	€ 157.977,26	€ 60.000,00	€ 115.992,42	€ 70.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 53.296,58	€ 68.822,33	€ 88.232,10	€ 70.117,67	€ 70.000,00		-100,00%	-100,00%
Mq verde pubblico	125000	127.000,00	127.000,00	€ 126.333,33	€ 127.000,00		-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!
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	15						
Angela Vitali	C1	15						
Giuseppina Airoidi	C4	10						
Felice Marchioni	B4	15						
Segretario comunlae		2						
Giovanni Borlioli	B5	4						
Besciani Ermelindo	B2	42						
Marchetti Corrado	B2	9						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
Stato di conservazione del verde pubblico (manutenzioni effettuate/manutenzioni programmate)				121,80%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove aree (nuove aree realizzate/ nuove aree programmate)				100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)				315,26%	315,26%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde procapite (mq verde/popolazione)				1135,81%	1129,18%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Efficacia temporale								
Ritardo sui tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Efficienza Economica								
% risorse destinate (manutenzioni sostenute/spesa per manutenzioni programmate)				70,27%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo/mq verde pubblico)				€ 0,56	€ 0,55	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione				€ 6,37	€ 6,32	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di						ANNO	2014	
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								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10969	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° posti occupati	47	46	46	46,33	47		-100,00%	-100,00%
N° posti disponibili	28	29	22	26,33	26		-100,00%	-100,00%
N° richieste pervenute	48	48	54	50,00	52		-100,00%	-100,00%
Bimbi 0-3 anni	314	327	414	351,67	390			
N° gg apertura servizio	205	206	206	205,67	207		-100,00%	-100,00%
N° ore servizio alla settimana	45	45	45	45,00	45		-100,00%	-100,00%
Micro nido convenzionato Tweety's House	7	6	€ 11,00	€ 8,00	7		-100,00%	-100,00%
Micro nido convenzionato Mafalda	13	14	€ 8,00	€ 11,67	10		-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	€ 529.820,80	€ 460.272,58	€ 501.086,08	€ 497.059,82	€ 450.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 198.765,70	€ 173.626,00	€ 166.749,71	€ 179.713,80	€ 180.000,00		-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	99		66,33	90		-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%						
Simona Olivetti	C1	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	8%						
Costanza Mancini	C5	2%						
Costanza Nicola	B4	8%						
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)			175,95%	180,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di utenti potenziali 0-3 anni	(richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)			14,22%	13,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Lista d'attesa disponibili	(richieste pervenute / posti disponibili)			189,87%	200,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
giorni di apertura del servizio	(n.gg./365)			205,67	207,00	0,00	-207,00	NOOK
orario disponibilità media settimanale max	(ore servizio/60 ore max)			45,00	45,00	0,00	-45,00	NOOK
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)			36,16%	40,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)				€ 1.413,44	€ 1.153,85	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo procapite del servizio (processo / popolazione)	costo complessivo del			€ 45,17	€ 40,65	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				66,33	90,00	0,00	-90,00	NOOK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
<i>i posti disponibili sono i posti che si sono liberati a fine anno scolastico (giugno) e che andranno ad essere coperti con il nuovo anno (settembre)</i>								

Comune di					ANNO	2014		
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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° segnali	3380	3370	2890	3213,33	2990		-100,00%	-100,00%
Km strade urbane	53,00	53	53	53,00	53		-100,00%	-100,00%
N° segnali sostituiti	76	93	135	101,33	125		-100,00%	-100,00%
N° interventi effettuati	22	15	18	18,33	30		-100,00%	-100,00%
N° interventi programmati	15	15	15	15,00	50		-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								
N° interventi effettuati in ritardo	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
tempo medio di intervento su segnalazione (gg)	4	3	3	3,33	3		-100,00%	-100,00%
tempo medio di rellazzazione attività progettate (mesi)	2	3	3	1,67	3		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 54.556,13	€ 69.860,28	€ 83.391,21	€ 69.269,21	€ 72.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo segnaletica	€ 34.000,00	€ 35.000,00	€ 35.000,00	€ 34.666,67	€ 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		
Marco Fornara	D2	10%						
Marcello Ferè	D3	10%						
Marco Ubezio	B3	20%						
Segretario comunale		2,50%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% copertura (n. segnali / km strade urbane)				6062,89%	5641,51%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)				3,15%	4,18%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di realizzazione del Piano (n. interventi effettuati / n. interventi programmati)				122,22%	60,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Ritardo sui tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione				3,33	3,00	0,00	-3,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio della segnaletica per km (costo)				€ 654,09	€ 660,38	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio complessivo del processo / popolazione (costo)				€ 6,29	€ 6,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per km della viabilità complessivo del processo/km strade (costo)				€ 1.306,97	€ 1.358,49	#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								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di						ANNO	2014			
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	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070					
N° domande accolte	37	50	16	34,33	32		-100,00%	-100,00%		
N° domande presentate	37	50	16	34,33	32		-100,00%	-100,00%		
N° attività presenti sul territorio	94	93	92	93,00	90		-100,00%	-100,00%		
Nuove attività insediate	4	5	4	4,33	3		-100,00%	-100,00%		
Attività cessate	9	8	7	8,00	5		-100,00%	-100,00%		
N° commercio di vicinato	83	85	85	84,33	83		-100,00%	-100,00%		
N° attività commerciali	90	93	94	92,33	94		-100,00%	-100,00%		
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	188	183	182	184,33	180		-100,00%	-100,00%		
h apertura settimanale	18	18	18	18,00	18		-100,00%	-100,00%		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo										
					1%					
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	€ 33.532,13	€ 39.571,16	€ 42.769,51	€ 38.624,27	€ 40.000,00		-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!		
Indici di Qualità										
% gradimento servizio				0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo					
Marcello Ferè	D1	10%								
Marco Fornara	D2	10%								
Mauro Pregniolato	C3	10%								
Gabriella Occhetta	C3	3%								
Massimo Gaia	C3	3%								
Marco Rampazzo	C1	3%								
Alessandro Cirri	C1	5%								
Alessandro Pidutti	C1	5%								
Marco Ubezio	B3	20%								
Segretario comunale		2,50%								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)						100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)						4,66%	3,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di cessazioni cessate/attività presenti sul territorio (attività)						8,60%	5,56%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)						91,34%	88,30%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)						1,67%	1,63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)						18,00	18,00	0,00	-18,00	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio rilascio autorizzazioni						1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo medio (n. attività) (costo del processo /						€ 415,31	€ 444,44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)						€ 3,51	€ 3,61	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità										
% gradimento servizio (indagine)						0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato										
commento sintetico sui risultati										

Comune di					ANNO	2014		
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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° gare gestite dal servizio contratti	5,00	11,00	9,00	8,33	15,00		-100,00%	-100,00%
N° gare complessive dell'Ente	14,00	20,00	32,00	22,00	40,00		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	0,51	0,54	0,49	0,51	0,50		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti				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	30		#DIV/0!	-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	€ 29.216,85	€ 33.759,32	€ 32.861,46	€ 31.945,88	€ 30.000,00		-100,00%	-100,00%
Diritto di segreteria riscossi	€ 2.356,35	€ 7.200,00	€ 7.572,13	€ 5.709,49	€ 5.000,00		-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	64	49		37,67			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Luigia Mazza	D3	17%						
Segretario Comunale		8%						
Costanza Nicola	B5	7%						
Simona Flumian	B3	25%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Efficacia del servizio Contratti (n. gare gestite dal servizio Contratti/n. gare complessive dell'Ente)				37,88%	37,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale servizio/n. dipendenti		(n. dipendenti del servizio/n. dipendenti)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale gare servizio/n. gare		(n. dipendenti del servizio/n. gare)		6,16%	3,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta su richieste da uffici				0,00	30	0,00	-30,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio del processo/dipendenti		(costo complessivo)		€ 62.232,23	€ 60.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione		(costo complessivo)		€ 2,90	€ 2,71	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio		(indagine interna)		0,00		0,00	0,00	OK
Qualità della gestione contratti - appalti		(n. ricorsi / n. contratti - appalti)		0,00%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di						ANNO	2014	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Amministrativa</u>							
Servizio	<u>Protocollo</u>							
Ufficio/Centro di Costo	<u>Segreteria</u>							
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								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10969	11.013	11.034	11005,33	11070			
N° atti protocollati in Uscita dal servizio	10724	11279	11353,00	11118,67	11500		-100,00%	-100,00%
N° atti protocollati in uscita complessivamente	7600	7234	7032,00	7288,67	6800		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	53	52	51,00	52,00	50		-100,00%	-100,00%
N° atti da archiviare	13122	17918	14132,00	15057,33	14000		-100,00%	-100,00%
N° atti archiviati	14372	16958	14890,00	15406,67	14000		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	1	1	1,00	1,04	1,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	2	1	1	1,33	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 71.254,25	€ 67.576,54	€ 68.887,26	€ 69.239,35	€ 68.000,00		-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 atti mancanti in archivio	0	1	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!
n. errori di smistamento atti	10	5	8	7,67	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		0,20%						
Vincenzina Carnaghi	C4	35%						
Laura Parmigiani	B4	53%						
mANCIN Costanza	c5	23%						
Nicola Costanza	B5	5%						
Luigia Mazza	D3	3%						
Simona Flumian	B3	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti protocollati in uscita complessivamente)	(n. atti)			152,55%	169,12%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti da archiviare)	(n. atti archiviati)			102,32%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale servizio/(n.dipendenti)	(n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)			2,01%	2,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore 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	1,00	0,00	-1,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente				1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico				2,00	2,00	0,00	-2,00	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio complessivo del processo/(dipendenti)	(costo)			€ 66.363,59	€ 68.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione	(costo)			€ 6,29	€ 6,14	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)	(indagine interna)			0,00	0,00	0,00	0,00	OK
n. segnalazioni atti mancanti in archivio				0,33	0,00	0,00	0,00	OK
n. errori di smistamento atti				7,67	5,00	0,00	-5,00	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di		ANNO	2014					
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								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10969	11.013	11.034	11005,33	11070			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio	1,7	1,52	1,05	1,42	1,50		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	52,5	52,00	51,00	51,83	50,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti	7	7	7	7,00	10		-100,00%	-100,00%
Deliberazione Giunta e Consiglio	272	283	266	273,67	210		-100,00%	-100,00%
Determinazioni	330	332	346	336,00	230		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 87.277,88	€ 102.265,05	€ 69.641,25	€ 86.394,73	€ 85.000,00		-100,00%	-100,00%
Costi diretti	€ 15.507,59	€ 31.226,05	€ 14.988,29	€ 20.573,98	€ 18.000,00		-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!
				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	25%						
Simona Flumian	B3	5%						
Nicola Costanza	B4	38%						
Carnaghi Vincenza	C4	37%						
Segretario Comunale		8%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
%				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale servizio/n.dipendenti				2,75%	3,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti				7,00	10,00	0,00	-10,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (processo/dipendenti)				(costo complessivo del € 60.698,87	€ 56.666,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (processo/popolazione)				(costo complessivo del € 7,85	€ 7,68	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di						ANNO	2014	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Economica Finanziaria							
	Servizio Economico							
	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								
	2011	2012	2013	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	11.013	11.034	11005,33	11070			
N. ore straordinario	1162,00	1055,00	1709,00	1308,67	1450,00		-100,00%	-100,00%
Tot. Ore servizio	70200,00	86395,00	76021,00	77538,67	75000,00		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	0,25	0,28	0,30	0,28	0,30		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	52,50	52,00	51,00	51,83	50,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti	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	€ 19.153,03	€ 20.320,62	€ 25.451,50	€ 21.641,72	€ 25.000,00		-100,00%	-100,00%
N. cedolini	799,00	€ 728,00	€ 681,00	736,00	€ 650,00		-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			#DIV/0!	#DIV/0!
N° variazioni su cedolini	1210	900	789	966,33	750			
N° registrazioni su cedoli	1210	900	789	966,33	750			
N° variazioni rilevazione presenze	2022	2000	1784	1935,33	1700		-100,00%	-100,00%
N° registrazioni rilevazione presenze	2022	2000	1784	1935,33	1700		-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			
Colombo Laura	C2	5%						
Angela Gallina	C4	5%						
Adriana Fabris	D2	10%						
Tiziana Vecchio	D6	20%						
Segretario comunale		5,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTITO
Indicatori di Efficacia								
addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)				1,69%	1,93%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale servizio/(n.dipendenti) (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				0,53%	0,60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% ore straordinario (ore straordinario/monte ore)				1,69%	1,93%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta su quesiti				5,00	5,00	0,00	-5,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio complessivo del processo/(dipendenti) (costo)				€ 78.223,07	€ 83.333,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione) (costo complessivo)				€ 1,97	€ 2,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)				29,40	38,46	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% rettifiche (n. variazioni/ n. registrazioni)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								