

N.	ELENCO PROCESSI	AREA ORGANIZZATIVA
1	Erogare servizi cimiteriali	AFFARI GENERALI
2	Gestire ed incentivare le attività produttive e commerciali	POLIZIA LOCALE
3	Gestire i Centri Estivi	AFFARI GENERALI
4	Gestire i servizi demografici	DEMOGRAFICI
5	Gestire i servizi di assistenza	AFFARI GENERALI
6	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	POLIZIA LOCALE
7	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	TECNICO TERRITORIALE
8	Gestire il Servizio di Igiene Urbana	TECNICO TERRITORIALE
9	Gestire il Trasporto Scolastico	AFFARI GENERALI
10	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	AFFARI GENERALI
11	Gestire la funzione amministrativa-contabile	ECONOMICO FINANZ.
12	Gestire la pianificazione territoriale	TECNICO TERRITORIALE
13	Gestire la Refezione Scolastica	AFFARI GENERALI
14	Gestire le entrate ed i tributi locali	TRIBUTI
15	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	TECNICO TERRITORIALE
16	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	AFFARI GENERALI
17	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria	AFFARI GENERALI
18	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	PERSONALE

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2012	2013	2014	2015
Popolazione residente al 31/12		3.511	3.533	3.553	3.575
di cui popolazione straniera					
Descrizione		2012	2013	2014	Saldo Naturale (2012-2014)
nati nell'anno		45	48	37	81
deceduti nell'anno		17	13	19	
immigrati		237	147	135	Saldo Migratorio (2012-2014)
emigrati		136	139	122	122
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2012	2013	2014	2014
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	311	276	301	300
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	344	345	347	352
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	499	490	479	485
Popolazione in età adulta	30-65 anni	1.979	1.967	1.993	2.003
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	378	455	433	435
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2012	2013	2014	2014
Prima infanzia	0-3 anni	182	140	173	
Utenza scolastica	4-13 anni	439	443	454	
Minori	0-18 anni	763	742	786	
Giovani	15-25 anni	300	200	328	
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					6300

ANNO								2015	
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Gestione delle Entrate									
Titoli	2012		2013		2014		2015		
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	
Avanzo applicato	264.986,75		132.000,00		0,00				
1 - Tributarie	2.696.452,35	2.164.929,92	2.361.407,09	1.974.873,28	2.348.870,78	1.955.649,91			
2 - Trasferimento Stato	59.043,36	37.987,63	325.182,05	317.246,05	161.921,05	158.921,05			
3 - Extratributarie	256.632,69	182.988,68	321.638,12	266.596,02	238.698,99	205.370,97			
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	516.291,17	466.738,00	562.390,81	562.390,81	623.337,88	622.120,56			
5 - Entrate da acc.prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
6 - Servizi conto terzi	348.208,76	276.677,19	331.515,34	301.243,49	276.887,91	216.637,51			
Totale entrate	3.876.628,33	3.129.321,42	3.902.133,41	3.422.349,65	3.649.716,61	3.158.700,00	0,00	0,00	

Gestione delle Spese									
Titoli	2012		2013		2014		2015		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
1 - Spesa corrente	2.779.749,20	2.197.661,88	2.753.263,28	2.166.594,84	2.552.498,24	2.006.572,70			
2 - Spese c/capitale	647.700,55	141.211,38	274.787,45	53.125,67	122.642,44	80.716,00			
3 - Rimborso di prestiti	80.296,43	80.296,43	85.671,09	85.671,09	91.408,89	91.408,89			
4 - Servizi conto terzi	348.208,76	238.490,16	331.515,34	255.044,38	276.887,91	225.675,16			
Totale spesa	3.855.954,94	2.657.659,85	3.445.237,16	2.560.435,98	3.043.437,48	2.404.372,75	0,00	0,00	

Gestione residui									
TITOLO	ENTRATE	2012		2013		2014		2015	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	1.115.909,38	846.434,34	799.065,48	227.995,37	957.603,92	322.768,64		
2	Contributi e trasferimenti	5.469,64	5.469,64	21.055,73	21.055,73	7.936,00	9.837,23		
3	Extratributarie	181.232,21	50.257,04	158.061,66	41.775,33	171.328,43	24.320,79		
4	Contributi conto capitale	121.655,91	103.852,53	33.481,57	21.486,68	11.994,89	11.994,89		
5	Accensioni di prestiti	113.949,74	0,00	113.949,74	0,00	113.949,74	0,00		
6	Servizi conto terzi	51.445,76	1.201,36	24.265,59	2.927,20	51.610,24	6.303,15		
Totale residui su entrate		1.589.662,64	1.007.214,91	1.149.879,77	315.240,31	1.314.423,22	375.224,70	0,00	0,00
TITOLO	SPESE	2012		2013		2014		2015	
		residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	822.200,85	471.624,75	750.124,25	374.499,68	962.293,01	379.895,38		
2	Spese per investimenti	3.254.757,46	1.038.651,39	2.208.599,56	929.272,36	1.530.861,33	660.686,59		
3	Rimborso di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
4	Servizi conto terzi	59.022,36	8.917,25	71.511,86	0,00	147.982,82	2.763,76		
Totale residui su spese		4.135.980,67	1.519.193,39	3.030.235,67	1.303.772,04	2.641.137,16	1.043.345,73	0,00	0,00

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	24.087,21	249.139,32	48.870,32	
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	37.143,29	31.768,63	26.030,83	
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01 + Interv. 07)	761.702,28	814.700,00	772.768,00	
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	80.296,43	85.671,09	91.408,89	
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	0,00	

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie	98,04%	89,19%	94,11%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2.Autonomia impositiva Entrate tributarie	89,52%	78,50%	85,43%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3.Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali	0,80%	8,28%	1,78%	#DIV/0!
Entrate correnti				
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	29,19%	30,99%	32,38%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale	25,29%	27,08%	28,11%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int)	3,90%	3,90%	4,27%	#DIV/0!
Entrate correnti				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie	€ 841,10	€ 759,42	€ 728,28	€ 0,00
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie	€ 768,00	€ 668,39	€ 661,10	€ 0,00
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui (cap+int)	€ 33,45	€ 33,24	€ 33,05	€ 0,00
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali	€ 6,86	€ 70,52	€ 13,75	€ 0,00
Numero abitanti				
Capacità gestionale				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
1. Incidenza residui attivi Residui attivi	41,01%	29,47%	36,01%	#DIV/0!
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi Residui passivi	107,26%	87,95%	86,78%	#DIV/0!
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3	79,51%	83,54%	83,52%	#DIV/0!
Accertamenti titoli 1 + 3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1	79,06%	78,69%	78,61%	#DIV/0!
Impegni titolo 1				

ANNO 2015				
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	5,00	5,00	4,00	3,00
Dipendenti	11,00	11,00	12,00	12,00
Totale Personale in servizio	16,00	16,00	16,00	15,00
Età media del personale				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	47,00	48,00	48,75	45,67
Dipendenti	43,63	44,63	46,08	47,08
Indici di assenza				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Malattia + Ferie + Altro	520	602	557	
Malattia + Altro	70	147	144	

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Spesa complessiva per il personale	€ 761.702,28	€ 814.700,00	€ 772.768,00	
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 1.902,50	€ 1.570,00	€ 1.900,00	
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 916,50	€ 70,00	€ 512,00	

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
1. Costo personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	0,274018347	0,295903412	0,30274967	#DIV/0!
Spese Correnti				
2. Costo medio del personale				
Spesa complessiva personale	€ 47.606,39	€ 50.918,75	€ 48.298,00	€ 0,00
Numero dipendenti				
3. Costo personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	216,9473882	230,5972262	217,4973262	0
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
Popolazione	219	221	222	238
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dipendenti	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Numero dirigenti				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
Numero dipendenti	2,20	2,20	3,00	4,00
Numero Posizioni Organizzative				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione impegnata	48,17%	4,46%	26,95%	#DIV/0!
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
Spesa per formazione	€ 57,28	€ 4,38	€ 32,00	€ 0,00
Numero dipendenti				
9. Costo formazione su spesa personale				
Spesa per formazione	0,12%	0,01%	0,07%	#DIV/0!
Spesa complessiva personale				

										ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Affari Generali									
Servizio		Demografici									
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 1											
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.											
Missione - Visione dell'Ente											
Collegamento con le politiche/linee strategiche. Costituisce obiettivo primario monitorare l'iter delle procedure necessarie per l'ampliamento del cimitero comunale, compatibilmente con i vincoli del patto di stabilità. Monitorare il rispetto del regolamento comunale in materia di accesso e permanenza nell'ambito delle aree cimiteriali.											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532	3.575						
Ore apertura settimanale	70	70	70	70	70		-100,00%	-100,00%			
N° domande concessioni accolte	9	17	39	22	15		-100,00%	-100,00%			
N° domande concessioni ricevute	9	17	39	22	15		-100,00%	-100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo											
Giorni intercorrenti tra la concessione e la firma del contratto	20	20	20	20	20		-100,00%	#DIV/0!			
Giorni necessari per la concessione cimiteriale		20	20	20	20		-100,00%	-100,00%			
Procedimenti di polizia mortuaria		0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
Costo del Processo	€ 40.696,70	€ 9.211,01	€ 38.043,60	€ 29.317,10	€ 35.778,38		-100,00%	-100,00%			
Proventi cimiteriali di competenza	€ 16.253,35	€ 55.594,00	€ 61.067,93	€ 44.305,09	€ 16.000,00		-100,00%	-100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità											
N° Reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Disponibilità di sviluppo assegnate	€ 45.000,00	€ 60.000,00	€ 50.000,00	€ 51.666,67	€ 28.965,07		-100,00%	-100,00%			
Disponibilità di sviluppo utilizzate	€ 35.261,60	€ 3.000,00	€ 32.058,00	€ 23.439,87	€ 11.500,00		-100,00%	-100,00%			
Personale coinvolto nel Processo (indicativamente)											
Nome e cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo				
Tiengo Liliana		C	2%								
Venturini Michela		B	1%								
Marco Abbiati		D	2%								
Ferrari Vittorio		D	1%								
Girolamo Bruno		C	1%								
Cavagnera Luigi		C	1%								
Bontempi sergio		B	1%								
Spiranelli Alessandra		C	1%								
INDICATORI DI PERFORMANCE											
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia											
Tasso di accessibilità (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				125,00%	125,00%	0,00%	-125,00%	NOOK			
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande ricevute)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale											
% scostamento rispetto ai giorni per la predisposizione del contratto				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% scostamento rispetto ai giorni per la concessione cimiteriale				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% scostamento rispetto ai giorni per il procedimento di polizia mortuaria				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 8,30	€ 10,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				151,12%	44,72%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità											
N° reclami e/o n° segnalazioni				0,00	0,00	0,00	0,00	OK			
% di risorse (finalizzate allo sviluppo) utilizzate (risorse utilizzate/totale risorse assegnate)				45,37%	39,70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Analisi del risultato											

Obiettivo di processo										ANNO	2015
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Affari Generali									
Servizio		Affari Generali									
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 3											
Gestire i Centri Estivi											
Finalità del Processo											
Rispondere al bisogno di assistenza e custodia di minori durante il periodo estivo, offrendo ai ragazzi l'opportunità di ricreazione, sport, gioco e svago, attraverso attività ludiche, formative e socializzanti, integrando l'offerta sul territorio anche in considerazione delle proposte delle società sportive e/o parrocchiali											
Missione - Visione dell'Ente											
Collegamento con le politiche/linee strategiche. Obiettivi: E' attribuito al Responsabile del Servizio il compito di monitorare il buon funzionamento del Centro estivo.											
Stakeholders											
Famiglie con bimbi 3-13 anni											
Indici											
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575						
Popolazione 3-13 anni	487	490	495	490,67	499		-100,00%	-100,00%			
N° domande accolte	77	75	84	78,67	80		-100,00%	-100,00%			
N° domande presentate	77	75	84	78,67	80		-100,00%	-100,00%			
N° Utenti	77	75	84	78,67	80		-100,00%	-100,00%			
N° Morosi	8	1	0	3,00	0		-100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!		
							#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
							#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo (espresso in giorni)											
Tempo medio di erogazione del servizio		35	35	35	35		-100,00%	-100,00%			
Richieste di iscrizione a servizio iniziato		7	5	6	5		-100,00%	-100,00%			
							#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
							#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 44.892,99	€ 37.640,01	€ 46.835,54	€ 43.122,85	€ 43.937,00		-100,00%	-100,00%			
Proventi di competenza	€ 23.745,00	€ 23.575,00	€ 23.974,77	€ 23.764,92	€ 24.447,38		-100,00%	-100,00%			
€ incassati su morosità	€ 706,68	€ 3.284,20	€ 0,00	€ 1.330,29	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!		
€ morosità accertate	€ 736,96	€ 220,00	€ 0,00	€ 318,99	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!		
							#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
							#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio	7	6,5	6,5	6,67	7		-100,00%	-100,00%			
							#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
							#DIV/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				
Liliana Tiengo	C	3%									
Michela Venturini	B	5%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia											
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% efficacia del servizio (n. iscritti/popolazione 3-13 anni)				2,23%	2,24%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di morosità (morosi/utenti)				3,81%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				417,04%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale											
% scostamento rispetto ai tempi di erogazione del servizio				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% scostamento rispetto ai tempi per l'iscrizione al servizio				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura (proventi di competenza / Costo del processo)				55,11%	55,64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 548,17	€ 549,21	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 12,21	€ 12,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (indagine)				6,67	7,00	0,00	-7,00	NOOK			
				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Analisi del risultato											

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Affari Generali						
		Demografici						
Processo 4								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche. Garantire la gestione delle separazioni e divorzi dinnanzi all'ufficiale di stato civile . Attivare il sistema ANPR. Conseguire aggiornamento circa il consenso o diniego donazione organi su documento di identità.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575			
Ore apertura settimanale	18,2	18,2	18,2	18,20	18,2		-100,00%	-100,00%
N° Dipendenti del servizio	1,56	1,56	1,56	1,56	1,56		-100,00%	-100,00%
N° pratiche	828	900	895	874,33	950		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo (espresso in ore)								
Rilascio certificazioni di stato civile/certificati anagrafici/carte identità		0,15	0,15	0,15	0,3		-100,00%	-100,00%
Dichiarazione di nascita/morte		0,5	0,5	0,5	0,5		-100,00%	-100,00%
Pubblicazioni matrimoniali		0,5	0,5	0,5	0,5		-100,00%	-100,00%
Matrimonio/prestazione giuramento cittadinanza/adozioni		1	1	1	1		-100,00%	-100,00%
Annotazione registri stato civile		0,15	0,15	0,15	0,15		-100,00%	-100,00%
Esumazioni/Estumulazioni		1	1	1	1		-100,00%	-100,00%
Autenticazione di copia/autenticazione di sottoscrizione		0,15	0,15	0,15	0,1		-100,00%	-100,00%
Iscrizione anagrafica		0,25	0,25	0,25	0,3		-100,00%	-100,00%
Domanda iscrizione liste elettorali/albo scrutatori, presidenti seggio		0,1	0,1	0,1	0,1		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 58.431,91	€ 56.048,87	€ 59.198,55	€ 57.893,11	€ 60.419,00		-100,00%	-100,00%
N° certificati	1.087	930	320	779,00	300		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
Valutazione del servizio da parte degli operatori	8	8	8	8,00	8		#DIV/0!	#DIV/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		
Alessandra Spiranelli	C	99%						
Liliana Tiengo	C	10%						
Paola Crotti	B	34%						
Vittorio Ferrari	D	1%						
Luigi Cavaagnera	C	2%						
Girolamo Bruno	C	2%						
Michela Venturini	B	8%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				50,56%	50,56%	0,00%	-50,56%	NOOK
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,04%	0,0436%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)				24,75%	26,57%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
% scostamento rispetto ai tempi per il rilascio di certificazioni di stato civile				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per le dichiarazioni di nascita/ morte				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per le pubblicazioni matrimoniali				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per il matrimonio/adozioni e giuramento cittadinanza				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi necessari per l'annotazione sui registri di stato civile				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per le pratiche di esumazione/estumulazione				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per l'autenticazione di copia e di firma				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per l'iscrizione anagrafica				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per l'iscrizine nelle liste elettorali e negli albi				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 16,39	€ 16,90	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)				€ 74,32	€ 201,40	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				8,00	8,00	0,00	-8,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

					ANNO	2015		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Affari Generali							
Servizio	Affari Generali							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 7								
Gestire il patrimonio ed il demanio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)								
Finalità del Processo								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholders								
Amministratori								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575			
N° immobili locati	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00		-100,00%	-100,00%
								#DIV/0!
N° immobili utilizzati	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00		-100,00%	-100,00%
N° totale immobili	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Fitti attivi da locazioni	€ 61.643,59	€ 51.720,47	€ 58.925,28	€ 57.429,78	€ 63.438,74		#DIV/0!	#DIV/0!
Costo complessivo titoli I e II	€ 8.331,90	€ 3.814,94	€ 12.082,94	€ 8.076,59	€ 20.490,57		-100,00%	-100,00%
Costo processo	€ 17.765,34	€ 13.247,94	€ 21.516,38	€ 17.509,89	€ 29.923,57		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Venturini Michela	B	30						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% di Utilizzo da locazione (N° immobili locati/n° totale immobili)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di utilizzo (N° immobili utilizzati / N° totale immobili)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Provento medio da locazioni (fitti attivi da locazione/locazioni)	€ 1.980,34	€ 2.187,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)	€ 4,96	€ 8,37	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo medio di gestione immobili (costo complessivo Titoli I e II /immobili gestiti)	€ 278,50	€ 706,57	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

								ANNO	2015
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Tecnico Territoriale Ecologia							
Processo 8									
Gestire il Servizio di Igiene Urbana									
Finalità del Processo									
Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche. Obiettivi: Devono essere sottoposte all'Amministrazione proposte/iniziative atte a migliorare le performance della raccolta differenziata e ad un uso più accorto della piazzola ecologica prevedendo, eventualmente, campagne informative atte a garantire il ritiro delle attrezzature direttamente dagli operatori commerciali									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575				
N. ql raccolta differenziata	7708,00	9644,00	9266,00	8872,67	9100,00		-100,00%	-100,00%	
N. ql. Totale RSU raccolti	8858,00	7786,00	7691,00	8111,67	7500,00		-100,00%	-100,00%	
N° sanzioni	4,00	6,00	0,00	3,33	0,00		-100,00%	#DIV/0!	
N° controlli	4,00	6,00	5,00	5,00	0,00		-100,00%	#DIV/0!	
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	48,00	48,00	40,00	45,33	36,00		-100,00%	-100,00%	
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	16566,00	17430,00	16957,00	16984,33	16600,00		-100,00%	-100,00%	
N° utenze	1520	1551	1474	1515	1500		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	1,5	1,5	1,5	1,50	1		-100,00%	-100,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo complessivo del processo	€ 431.076,10	€ 431.755,45	€ 510.705,45	€ 457.845,67	€ 550.000,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi	€ 431.671,98	€ 447.513,21	€ 511.640,38	€ 463.608,52	€ 550.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. disservizi segnalati	10	12	11	11,00	12		-100,00%	-100,00%	
N. interventi effettuati	10	12	11	11,00	12		-100,00%	-100,00%	
N. reclami	2	3	3	2,67	3		-100,00%	-100,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
				Tipo	Costo	Nominativo			
Marco Abbiati		D	15%						
Giuseppe Guerini Rocco		D	35%						
Daniele Martini		C	35%						
Vittorio Magrotti		B	95%						
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RSU raccolti)				52,24%	54,82%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)				66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)				12,42%	9,86%	0,00%	-9,86%	OK	
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				11,21	11,07	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
				0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				1,50	1,00	0,00	-1,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)				€ 26,96	€ 33,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di copertura economica del processo (provento / costo del processo)				101,26%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio per utente (provento/utenti)				€ 306,01	€ 366,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)				€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro-capite (costo processo/popolazione)				€ 129,62	€ 153,85	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
				€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK	
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% Reclami (N. reclami/ utenti)				0,18%	0,20%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

						ANNO	2015	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Affari Generali							
Servizio	Affari Generali							
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 9								
Gestire il Trasporto Scolastico								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche. Garantire il servizio anche in assenza del personale comunale.								
Stakeholders								
Famiglie con bimbi in età scolare								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575			
N° alunni	439	443	454	445,33	448		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte	96	88	87	90,33	101		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate	96	88	87	90,33	101		-100,00%	-100,00%
N° Utenti	96	88	87	90,33	101		-100,00%	-100,00%
N° Morosi	1	7	4	4,00	0		-100,00%	-100,00%
N° km percorsi	10000	10000	10000	10000,00	10000		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
N° ore impiegate per il servizio	1200	1200	1200	1200,00	1200		-100,00%	-100,00%
Giorni intercorrenti tra la domanda e l'erogazione del servizio			2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 268.243,91	€ 100.149,08	€ 106.678,69	€ 158.357,23	€ 109.252,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 21.447,00	€ 24.959,11	€ 22.316,00	€ 22.907,37	€ 26.185,58		-100,00%	-100,00%
€ incassati su morosità	€ 0,00	€ 979,11	€ 0,00	€ 326,37	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
€ morosità accertate	€ 100,00	€ 525,00	€ 0,00	€ 208,33	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Roberto Magnani	B	80%						
Paola Crotti	B	66%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)			20,28%	22,54%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di morosità (morosi/utenti)			4,43%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)			156,66%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale								
% scostamento rispetto ai tempi di impiego nel servizio			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% scostamento rispetto ai tempi di erogazione del servizio			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo al Km (costo del processo/km percorsi)			€ 15,84	€ 10,93	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Ricavo medio per utente (proventi/utenti)			€ 253,59	€ 259,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di copertura (proventi di competenza / Costo del processo)			14,47%	23,97%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)			€ 44,83	€ 30,56	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo unitario (costo del processo/utenti)			€ 1.753,03	€ 1.081,70	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità								
			0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
			0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Affari Generali							
	Affari Generali							
Processo 10								
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico								
Finalità del Processo								
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575			
N° utenti	1035,00	1040,00	900,00	991,67	900,00		-100,00%	-100,00%
N° prestiti	3554	3560	2000,00	3038	2000		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale	12,00	12,00	14,00	12,67	14,00		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti iniziative	25,00	15,00	0,00	13,33	0,00		-100,00%	#DIV/0!
N° iniziative organizzate	4,00	1,00	0,00	1,67	0,00		-100,00%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 17.030,71	€ 17.164,41	€ 38.666,65	€ 24.287,26	€ 44.187,63		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Costo complessivo iniziative	€ 360,00	€ 400,00	€ 0,00	€ 253,33	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	8	8	8	8,00	8		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/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		
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)				28,07%	25,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti)				3,06	2,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)				35,19%	38,89%	0,00%	-38,89%	NOOK
Tasso di partecipazione (N. partecipanti iniziative/ N. iniziative organizzate)				8,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito				3,00	3,00	0,00	-3,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 7,99	€ 22,09	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 6,88	€ 12,36	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)				€ 0,07	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				8,00	8,00	0,00	-8,00	NOOK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Economico Finanziario Finanziario						
Processo 11								
Gestire la funzione amministrativa-contabile e l'economato								
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								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche. Costituisce obiettivo primario il conseguimento dell'obiettivo definito dal patto di stabilità.								
Stakeholders								
Amministratori/Funzionari								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575			
N° reversali emesse	2605	3008	3138	2917,00	3100		-100,00%	-100,00%
N° mandati emessi	2774	2516	2837	2709,00	2800		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85		-100,00%	-100,00%
N° variazioni capitoli di bilancio	135	69	104	102,67	100		-100,00%	-100,00%
Totale capitoli di bilancio	453	465	325	414,33	330		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 97.544,67	€ 99.005,00	€ 109.492,10	€ 102.013,92	€ 111.000,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
importo acquisti gestiti dal servizio Economato (volume totale)	€ 8.980,50	€ 8.272,20	€ 13.447,61	€ 10.233,44	€ 14.000,00		-100,00%	-100,00%
spesa complessiva di parte corrente	€ 2.779.749,20	€ 2.753.263,28	€ 2.552.498,24	€ 2.695.170,24	€ 2.969.837,64		-100,00%	-100,00%
spesa complessiva totale	€ 3.855.954,94	€ 3.445.237,16	€ 3.043.437,48	€ 3.448.209,86	€ 3.867.872,12		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine rivolta a responsabili e amministratori)					7		#DIV/0!	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/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		
Edo Marazzina	D	90%						
Giuseppe Guerini Rocco	D	10%						
Chiara Merlin	C	85%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,05%	0,0517%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità programmatória (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)				75,22%	69,70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva parte corrente dell'Ente)				0,38%	0,47%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite complessivo del processo/popolazione)				(costo € 28,88	€ 31,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00%	7,00	0,00	-7,00	NOOK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								
Elenco Processi								

							ANNO	2015
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Tecnico-Territoriale						
Servizio		Tecnico						
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 12								
Gestire la pianificazione territoriale e le manutenzioni								
Finalità del Processo								
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale) - Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti - Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennic prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575			
Mq territorio	6940000,00	6940000,00	6940000,00	6940000,00	6940000,00			
Mq produttivi edificabili previsti nel nuovo PGT	21400,00	21400,00	21400,00	21400,00	21400,00		-100,00%	-100,00%
Mq residenziali edificabili previsti nel nuovo PGT	432850,00	432850,00	432850,00	432850,00	432850,00		-100,00%	-100,00%
Mq produttivi edificati nel nuovo PGT	7754,00	37,00	789,28	2860,09	800,00		-100,00%	-100,00%
Mq residenziali edificati nel nuovo PGT	2472,00	0,00	1162,08	1211,36	300,00		-100,00%	-100,00%
Mq residenziali edificati nel nuovo PGT	7417,00	0,00	4025,31	3814,10	900,00		-100,00%	-100,00%
Mq su piani di recupero	0,00	0,00	0,00	0,00	700,00		#DIV/0!	-100,00%
N. piani attuativi approvati	0,00	0,00	1,00	0,33	0,00		-100,00%	#DIV/0!
N. piani attuativi presentati	0,00	1,00	0,00	0,33	0,00		-100,00%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
N. manutenzioni ordinarie patrimonio effettuate	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie patrimonio programmate	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	25	25	30	26,67	30		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	25	25	30	26,67	30		-100,00%	-100,00%
Km strade illuminate	15,47	15,47	15,47	15,47	15,47		-100,00%	-100,00%
Km strade comunali	17,18	17,18	17,18	17,18	17,18		-100,00%	-100,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati	8	8	8	8,00	8		-100,00%	-100,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	8	8	8	8,00	8		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie effettuate	5	5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	5	5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 16.071,60	€ 6.344,00	€ 0,00	7471,87			-100,00%	#DIV/0!
€ destinati a manutenzione straordinaria	€ 112.000,00	€ 56.144,93	€ 26.851,96	64998,96			-100,00%	#DIV/0!
N. nuove opere avviate	1	1	2	1,33	1		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere programmate	1	1	2	1,33	1		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PGT (da regione-provincia-enti-cittadini)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione (per manutenzioni ordinarie e straordinarie)	8	9	9	8,67	9		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo (in termini di spesa del personale)	€ 78.768,69	€ 79.101,77	€ 79.102,00	€ 78.990,82	€ 79.500,00		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti del processo	2,12	2,12	2,12	€ 2,12	2,12		-100,00%	-100,00%
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 130.877,39	€ 108.972,44	€ 82.102,73	€ 107.317,52	€ 142.476,16		-100,00%	-100,00%
spesa corrente	€ 2.779.749,20	€ 2.753.263,28	€ 2.552.498,24	€ 2.695.170,24	€ 2.969.837,64		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
segnalazioni	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00		-100,00%	-100,00%
n. interventi effettuati	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Marco Abbiati	D	43%						
Daniele Martini	C	65%						
Sergio Bontempi	B	99%						
Vittorio Magrotti	B	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% consumo del territorio (mq nuove edificazioni/mq territorio)				0,02%	0,02%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% salvaguardia del territorio (mq su piani di recupero/mq territorio)				0,00%	0,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità programmatrice (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione del PGT vigente - superficie residenziale (aree concesse/aree edificabili totali)				6,24%	0,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione del PGT vigente - superficie produttiva (aree concesse/aree edificabili totali)				13,36%	3,74%	#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!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PGT (da regione-provincia-enti-cittadini)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				8,67	9,00	0,00	-9,00	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)				€ 37.259,82	€ 37.500,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 22,36	€ 22,24	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa corrente)				3,98%	4,80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

					ANNO	2015																																																																																																																				
Obiettivo di processo																																																																																																																										
Misurazione della performance																																																																																																																										
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area																																																																																																																									
Servizio	Servizio																																																																																																																									
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio																																																																																																																									
Processo 13																																																																																																																										
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.																																																																																																																										
Missione - Visione dell'Ente																																																																																																																										
collegamento con le politiche/linee strategiche.Obiettivo importante è il miglioramento del menu' scolastico aderendo alle indicazioni ASL.																																																																																																																										
Stakeholders																																																																																																																										
Studenti, famiglie ed insegnanti																																																																																																																										
Indici																																																																																																																										
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno																																																																																																																		
Indici di Quantità																																																																																																																										
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575																																																																																																																					
N° alunni	428	439	454	440,33	463																																																																																																																					
N° domande accolte	345	350	403	366,00	408		-100,00%	-100,00%																																																																																																																		
N° domande presentate	345	350	403	366,00	408		-100,00%	-100,00%																																																																																																																		
N° Utenti	345	350	403	366,00	408		-100,00%	-100,00%																																																																																																																		
N° pasti	55905	64000	70000	63301,67	71000		-100,00%	-100,00%																																																																																																																		
N° morosi	14	22	20	18,67	20		-100,00%	-100,00%																																																																																																																		
							#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																		
Indici di Tempo																																																																																																																										
							#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																		
Indici di Costo																																																																																																																										
Costo del processo	€ 86.356,79	€ 83.356,79	€ 54.056,79	€ 74.590,12	€ 57.178,68		-100,00%	-100,00%																																																																																																																		
							#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																		
spesa di competenza del servizio Tit. I (al netto spese personale)	€ 78.000,00	€ 75.000,00	€ 45.700,00	€ 66.233,33	€ 48.821,68		-100,00%	-100,00%																																																																																																																		
€ incassati su morosità	€ 361,93	€ 25,99	€ 0,00	€ 129,31	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!																																																																																																																		
€ morosità accertate	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																		
							#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																		
Indici di Qualità																																																																																																																										
N° reclami	4	0	0	1,33	0		#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																		
							-100,00%	#DIV/0!																																																																																																																		
							#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																		
Personale coinvolto nel Processo <table border="1"> <tr> <th>Nome e cognome</th> <th>Categoria</th> <th>N ore o % tempo dedicate/o al processo</th> </tr> <tr> <td>Liliana Tiengo</td> <td>C</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Michela Venturini</td> <td>B</td> <td>15%</td> </tr> </table> Collaboratori coinvolti nel Processo <table border="1"> <tr> <th>Tipo</th> <th>Costo</th> <th>Nominativo</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>									Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Liliana Tiengo	C	8%	Michela Venturini	B	15%	Tipo	Costo	Nominativo																																																																																																						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo																																																																																																																								
Liliana Tiengo	C	8%																																																																																																																								
Michela Venturini	B	15%																																																																																																																								
Tipo	Costo	Nominativo																																																																																																																								
<table border="1"> <tr> <th>INDICATORI DI PERFORMANCE</th> <th>Media triennio precedente</th> <th>Performance attesa</th> <th>Performance realizzata</th> <th>Scost</th> <th>ESITO</th> </tr> <tr> <td colspan="6">Indicatori di Efficacia</td> </tr> <tr> <td>% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)</td> <td>83,12%</td> <td>88,12%</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>% di morosità (morosi/utenti)</td> <td>5,10%</td> <td>4,90%</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>% morosità recuperate ((€ incassati su morosità/ € morosità accertate)</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Indicatori di Efficacia temporale</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0,00</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Indicatori di Efficienza Economica</td> </tr> <tr> <td>Costo pasto (costo del processo/n. pasti)</td> <td>€ 0,00</td> <td>€ 0,00</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)</td> <td>€ 1,18</td> <td>€ 0,81</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)</td> <td>€ 21,12</td> <td>€ 15,99</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td></td> <td>€ 203,80</td> <td>€ 140,14</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td></td> <td>€ 0,00</td> <td>€ 0,00</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Indicatori di Qualità</td> </tr> <tr> <td>media reclami (reclami/utenti)</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Analisi del risultato</td> </tr> <tr> <td colspan="6">commento sintetico sui risultati</td> </tr> </table>									INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	Indicatori di Efficacia						% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)	83,12%	88,12%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	% di morosità (morosi/utenti)	5,10%	4,90%	#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							0,00		0,00	0,00	OK	Indicatori di Efficienza Economica						Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)	€ 1,18	€ 0,81	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 21,12	€ 15,99	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		€ 203,80	€ 140,14	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	Indicatori di Qualità						media reclami (reclami/utenti)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	Analisi del risultato						commento sintetico sui risultati					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO																																																																																																																					
Indicatori di Efficacia																																																																																																																										
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)	83,12%	88,12%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																					
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																					
% di morosità (morosi/utenti)	5,10%	4,90%	#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																																																																																																																										
	0,00		0,00	0,00	OK																																																																																																																					
Indicatori di Efficienza Economica																																																																																																																										
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																					
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)	€ 1,18	€ 0,81	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																					
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 21,12	€ 15,99	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																					
	€ 203,80	€ 140,14	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																					
	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																					
Indicatori di Qualità																																																																																																																										
media reclami (reclami/utenti)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK																																																																																																																					
	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																					
Analisi del risultato																																																																																																																										
commento sintetico sui risultati																																																																																																																										

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Economico-Finanziario Tributi						
Processo 14								
Gestire le entrate ed i tributi locali oltre al coordinamento/ pianificazione organizzativa dell'Ente								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi. E' richiesta la flessibilità delle competenze.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche. Obiettivi: Al Responsabile è assegnato il compito di porre in essere tutte le attività necessarie al raggiungimento del budget assegnato in materia di recupero dell'evasione fiscale, oltre alla diretta gestione del contenzioso tributario.								
Stakeholders								
Amministratori-contribuenti-dipendenti-fornitori								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575			
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
N. dipendenti del servizio	0,46	0,46	0,46	0,46	0,46		-100,00%	-100,00%
€ entrate correnti (Tit. I, II e III)	€ 3.002.187,61	€ 3.008.227,26	€ 2.749.490,82	€ 2.919.968,56	€ 3.067.372,12		-100,00%	-100,00%
€ incassati morosità totali	€ 183.582,48	€ 171.111,24	€ 207.448,52	€ 187.380,75	€ 130.000,00		-100,00%	-100,00%
€ morosità accertate competenza	€ 393.670,02	€ 138.885,08	€ 464.905,00	€ 332.486,70	€ 321.500,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Totale recupero evasione ICI/IMU (avvisi di accertamento)	€ 251.218,71	€ 95.000,00	€ 362.961,00	€ 236.393,24	€ 255.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate ICI/IMU	€ 1.243.700,00	€ 648.000,00	€ 667.000,00	€ 852.900,00	€ 612.300,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione TOSAP (avvisi di accertamento)	€ 0,00	€ 0,00	€ 9.840,00	€ 3.280,00	€ 6.500,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate TOSAP	€ 13.072,91	€ 13.910,12	€ 10.763,47	€ 12.582,17	€ 8.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione PUBBLICITA' ED AFFISSIONI	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate PUBBLICITA' ED AFFISSIONI	€ 13.220,50	€ 17.506,84	€ 16.798,87	€ 15.842,07	€ 18.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione TARSU (avvisi di accertamento)	€ 142.451,31	€ 43.885,08	€ 92.104,00	€ 92.813,46	€ 60.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate TARSU	€ 448.422,04	€ 447.513,21	€ 511.640,38	€ 469.191,88	€ 550.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Giorni per provvedimento autorizzativo Tosap		2	2	2,00	5		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Totale importo riscosso	€ 183.582,48	€ 171.111,24	€ 207.448,52	€ 187.380,75	€ 130.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato	€ 393.670,02	€ 138.885,08	€ 464.905,00	€ 332.486,70	€ 321.500,00		-100,00%	-100,00%
Costo processo	€ 45.596,56	€ 55.093,49	€ 62.475,61	€ 54.388,55	€ 63.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. rettifiche effettuate	2	4	7	4,33	15		-100,00%	-100,00%
N. avvisi di accertamento	97	109	113	106,33	100		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi conclusi a favore dell'ente	3	0	1	1,33	1		-100,00%	-100,00%
Totali ricorsi gestiti	3	0	1	1,33	2		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo	Nominativo	
Giuseppe Guerini Rocco	D	45%						
Sergio Bontempì	B	1%						
Collaboratori coinvolti nel Processo								
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!
Entrate proprie per addetto € entrate correnti (tit I, II e III dell'entrata)/n. dipendenti del servizio				€ 6.347.757,75	€ 6.668.200,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)				56,36%	40,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				27,72%	41,65%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TARSU (Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)				19,78%	10,91%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TOSAP (Totale recupero evasione TOSAP / totale entrate TOSAP)				26,07%	81,25%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione PUBBLICITA' ED AFFISSIONI (Totale recupero evasione pubblicità ed affissioni/ totale entrate pubblicità ed affissioni)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Giorni per provvedimento autorizzativo Tosap				2,00	5,00	0,00	-5,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)				€ 15,40	€ 17,62	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)				4,08%	15,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)				100,00%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

										ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Tecnico-Territoriale Tecnico									
Processo 15											
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni											
Finalità del Processo											
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi											
Missione - Visione dell'Ente											
collegamento con le politiche/linee strategiche.											
Stakeholders											
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori											
Indici											
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575						
h apertura settimanale	8,5	8,5	8,5	8,50	8,5			-100,00%			
N. domande accolte	12	39	40	30,33	26			-100,00%			
N. domande presentate ammissibili	12	39	50	33,67	26			-100,00%			
								#DIV/0!			
								#DIV/0!			
N° richieste accesso atti evase	45	27	28	33,33	20			-100,00%			
N° richieste accesso atti ricevute	45	27	28	33,33	20			-100,00%			
N° controlli DIA	8	5	4	5,67	4			-100,00%			
N° DIA presentate	36	8	14	19,33	12			-100,00%			
Indici di Tempo											
Riduzione dei tempi di rilascio permessi di costruire rispetto ai termini di legge (gg)	0	0	0	0,00	0			#DIV/0!			
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	28	28	28	28,00	28			-100,00%			
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	20	20	20	20,00	20			-100,00%			
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0,00	0			#DIV/0!			
N° pratiche ricevute	48	39	50	45,67	38			-100,00%			
Indici di Costo											
N° pratiche evase	41	39	50	43,33	38			-100,00%			
Costo del processo	€ 22.113,96	€ 22.990,00	€ 23.000,00	€ 22.701,32	€ 23.000,00			-100,00%			
Oneri urbanizzazione	€ 472.827,57	€ 305.545,16	€ 201.978,60	€ 326.783,78	€ 230.000,00			-100,00%			
N° titoli abilitativi rilasciati	4	2	2	2,67	2			-100,00%			
								#DIV/0!			
								#DIV/0!			
Indici di Qualità											
								#DIV/0!			
								#DIV/0!			
								#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome			Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
Marco Abbiati			D	40%	Tipo	Costo	Nominativo				
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)					8,50	8,50	0,00	-8,50	NOOK		
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					90,10%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)					29,31%	33,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale											
Riduzione dei tempi di rilascio permessi di costruire rispetto ai termini di legge (gg)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)					28,00	28,00	0,00	-0,28	NOOK		
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti					20,00	20,00	0,00	-0,20	OK		
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario pratica (costo del processo /N. pratiche evase)					€ 523,88	€ 605,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Proventi urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)					€ 122.543,92	€ 115.000,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)					€ 6,43	€ 6,43	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità											
					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2015
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 16								
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; garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche . Costituisce obiettivo primario la collaborazione con il gestore dell'educativa scolastica , le associazioni di riferimento dei minori e le famiglie al fine di una maggiore conoscenza della casistica relativa agli alunni hp. Di particolare rilevanza è l'obiettivo di avviare la classe seconda della scuola media.								
Stakeholders								
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575		#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
N° ore sostegno	3900	3920	3920	3913,33	3283		-100,00%	-100,00%
N° attività integrative attivate	9	9	14	10,67	11		-100,00%	-100,00%
N° utenti	345	350	410	368,33	463		-100,00%	-100,00%
N° alunni hp	15	14	17	15,33	15		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 402.847,82	€ 465.083,64	€ 411.293,98	€ 426.408,48	€ 630.300,00		-100,00%	-100,00%
€ risorse comunali	€ 402.847,82	€ 465.083,64	€ 411.293,98	€ 426.408,48	€ 630.300,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/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		
Liliana Tiengo	C	30%						
Michela Venturini	B	21%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				255,22	218,87	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario per utente (costo complessivo del processo/n. utenti)				€ 1.157,67	€ 1.361,34	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)				€ 120,72	€ 176,31	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità								
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 17								
Gestire la Segreteria, Protocollo, Servizi informativi e la comunicazione istituzionale								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria; la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi; assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali; gestire la comunicazione istituzionale e le relazioni esterne.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche.								
Stakeholders								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575		#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio	1,47	1,47	1,47	1,47	1,47		-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti	16,00	16,00	16,00	16,00	15,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
n. newsletter-informative pubblicate sul sito al mese	4	4	4	4,00	4,00		-100,00%	-100,00%
N. atti di Giunta e Consiglio	183	155	108	148,67	105		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo (espresso in giorni)								
Concessione patrocini		20	10	15,00	14		-100,00%	-100,00%
Concessione utilizzo strutture comunali		15	8	11,50	5		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 51.604,12	€ 52.408,05	€ 53.598,30	€ 52.536,82	€ 58.000,00		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	8	8	8	8,00	8		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Liliana Tiengo	C	22%						
Michela Venturini	B	5%						
Roberto Magnani	B	20%						
Lorenzo Lupi	B	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
			Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)			9,19%	9,80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Aggiornamento Sito istituzionale (n. newsletter-informative pubblicate/mese)			4,00	4,00	0,00	-4,00	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale								
% scostamento rispetto ai tempi per patrocini			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% scostamento rispetto ai tempi per concessione strutture comunali			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario per dipendente (costo complessivo del processo/dipendenti)			€ 35.739,34	€ 39.455,78	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)			€ 14,87	€ 16,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)			8,00	8,00	0,00	-8,00	NOOK	
			0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Obiettivo di processo Misurazione della performance										ANNO	2015
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Economico-Finanziaria									
Servizio		Personale									
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 18											
Gestire le risorse umane e l'organizzazione											
Finalità del Processo											
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.											
Missione - Visione dell'Ente											
collegamento con le politiche/linee strategiche. Gli obiettivi sono individuabili in connessione con le attività attribuite al servizio Tributi/Entrate											
Stakeholders											
Dipendenti											
Indici											
		2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione		3.511	3.533	3.553	3532,33	3.575				#DIV/0!	#DIV/0!
										#DIV/0!	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio		0,35	0,35	0,35	0,35	0,35				-100,00%	-100,00%
N° totale dipendenti		16,00	16,00	16,00	16,00	16,00				-100,00%	-100,00%
N° procedimenti disciplinari gestiti		3,00	3,00	3,00	3,00	1,00				-100,00%	-100,00%
N° segnalazioni di procedimento disciplinare pervenute		3,00	3,00	3,00	3,00	1,00				-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo											
Tempo medio di risposta su quesiti		15	7	10	10,67	15				-100,00%	-100,00%
Tempo medio per predisposizione pratiche di mobilità		0	0		0,00	20				#DIV/0!	-100,00%
Tempo medio per predisposizione modelli PA04 e 350P		45	0	90	45,00	90				-100,00%	-100,00%
										#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo											
Costo del processo		€ 16.407,57	€ 17.719,00	€ 16.720,00	€ 16.948,86	€ 25.000,00				-100,00%	-100,00%
										#DIV/0!	#DIV/0!
										#DIV/0!	#DIV/0!
										#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità											
										#DIV/0!	#DIV/0!
										#DIV/0!	#DIV/0!
										#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome			Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Edo Marazzina			D	10%							
Chiara Merlin			C	15%							
Giuseppe Guerini Rocco			D	10%							
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)					0,01%	0,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
incidenza del personale in servizio sul totale dipendenti (n. dipendenti del servizio/n. totale dipendenti)					2,19%	2,19%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di risposta su quesiti					10,67	15,00	0,00	-15,00	OK		
Tempo medio per predisposizione pratiche di mobilità					0,00	20,00	0,00	-20,00	OK		
Tempo medio per predisposizione modelli PA04 e 350P					45,00	90,00	0,00	-90,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario per dipendente (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 1.059,30	€ 1.562,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 4,80	€ 6,99	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità											
					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											