

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

**CARATTERISTICHE DELL'ENTE**

<b>Popolazione</b>					
<b>Descrizione</b>		2010	2011	2012	2013
Popolazione residente al 31/12		3.330	3.382	3.511	<b>3.533</b>
di cui popolazione straniera					
<b>Descrizione</b>		2010	2011	2012	Saldo Naturale (2010-2012)
nati nell'anno		42	58	45	<b>97</b>
deceduti nell'anno		19	12	17	
immigrati		193	195	237	Saldo Migratorio
emigrati		119	162	136	<b>208</b>
<b>Popolazione per fasce d'età ISTAT</b>		2010	2011	2012	2013
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	298	305	311	276
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	256	320	344	345
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	472	493	499	490
Popolazione in età adulta	30-65 anni	1.988	1.925	1.979	1.967
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	316	339	378	455
<b>Popolazione per fasce d'età Stakeholders</b>		2010	2011	2012	2013
Prima infanzia	0-3 anni	125	176	182	140
Utenza scolastica	4-13 anni	446	428	439	443
Minori	0-18 anni	714	747	763	742
Giovani	15-25 anni	331	324	300	200
<b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b>					6300

ANNO 2013								
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2010		2011		2012		2013	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	1.731.768,71		248.000,00		264.986,75		132.000,00	
1 - Tributarie	1.752.501,63	1.288.414,16	2.344.794,44	1.498.189,35	2.696.452,35	2.164.929,92	2.361.407,09	1.974.873,28
2 - Trasferimento Stato	561.746,72	527.492,43	39.592,78	34.123,14	59.043,36	37.987,63	325.182,05	317.246,05
3 - Extratributarie	353.596,60	290.963,88	338.460,96	225.625,01	256.632,69	182.988,68	321.638,12	266.596,02
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	1.798.317,03	1.345.587,96	511.668,05	390.012,14	516.291,17	466.738,00	562.390,81	562.390,81
5 - Entrate da acc.prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6 - Servizi conto terzi	263.741,73	225.072,88	228.234,58	194.580,98	348.208,76	276.677,19	331.515,34	301.243,49
<b>Totale entrate</b>	<b>4.729.903,71</b>	<b>3.677.531,31</b>	<b>3.462.750,81</b>	<b>2.342.530,62</b>	<b>3.876.628,33</b>	<b>3.129.321,42</b>	<b>3.902.133,41</b>	<b>3.422.349,65</b>

Gestione delle Spese								
Titoli	2010		2011		2012		2013	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	2.981.925,48	2.220.011,65	2.554.619,60	1.890.223,27	2.779.749,20	2.197.661,88	2.753.263,28	2.166.594,84
2 - Spese c/capitale	2.597.608,68	119.796,12	620.363,24	48.695,71	647.700,55	141.211,38	274.787,45	53.125,67
3 - Rimborsio di prestiti	70.545,35	70.545,35	75.261,71	75.261,71	80.296,43	80.296,43	85.671,09	85.671,09
4 - Servizi conto terzi	263.741,73	224.796,45	228.234,58	192.856,67	348.208,76	238.490,16	331.515,34	255.044,38
<b>Totale spesa</b>	<b>5.913.821,24</b>	<b>2.635.149,57</b>	<b>3.478.479,13</b>	<b>2.207.037,36</b>	<b>3.855.954,94</b>	<b>2.657.659,85</b>	<b>3.445.237,16</b>	<b>2.560.435,98</b>

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2010		2011		2012		2013	
		residui attivi	riscossione						
1	Tributarie	917.721,26	504.953,09	742.748,02	477.020,83	1.115.909,38	846.434,34	799.065,48	227.995,37
2	Contributi e trasferimenti	28.911,19	6.449,76	58.200,18	59.849,11	5.469,64	5.469,64	21.055,73	21.055,73
3	Extratributarie	181.542,33	79.538,72	162.201,57	73.342,47	181.232,21	50.257,04	158.061,66	41.775,33
4	Contributi conto capitale	25.274,63	2.537,63	475.466,07	452.729,07	121.655,91	103.852,53	33.481,57	21.486,68
5	Accensioni di prestiti	113.949,74	0,00	113.949,74	0,00	113.949,74	0,00	113.949,74	0,00
6	Servizi conto terzi	36.849,13	7.937,20	58.731,70	4.774,41	51.445,76	1.201,36	24.265,59	2.927,20
<b>Totale residui su entrate</b>		<b>1.304.248,28</b>	<b>601.416,40</b>	<b>1.611.297,28</b>	<b>1.067.715,89</b>	<b>1.589.662,64</b>	<b>1.007.214,91</b>	<b>1.149.879,77</b>	<b>315.240,31</b>
Titolo	SPESE	2010		2011		2012		2013	
		residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	917.721,26	498.092,03	1.073.121,71	604.818,03	822.200,85	471.624,75	750.124,25	374.499,68
2	Spese per investimenti	3.532.490,47	2.597.110,98	3.301.464,50	528.951,53	3.254.757,46	1.038.651,39	2.208.599,56	929.272,34
3	Rimborsio di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	Servizi conto terzi	46.803,07	1.807,58	73.274,14	11.971,99	59.022,36	8.917,25	71.511,86	0,00
<b>Totale residui su spese</b>		<b>4.497.014,80</b>	<b>3.097.010,59</b>	<b>4.447.860,35</b>	<b>1.145.741,55</b>	<b>4.135.980,67</b>	<b>1.519.193,39</b>	<b>3.030.235,67</b>	<b>1.303.772,04</b>

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Trasferimenti dallo Stato (Entrate Tit. 2, categ. 1)	528.374,41	13.068,34	24.087,21	249.139,32
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	46.894,37	42.178,01	37.143,29	31.768,63
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01 + Interv. 07)	696.010,80	718.503,63	761.702,28	814.700,00
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	70.545,35	75.261,71	80.296,43	85.671,09
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	0,00	0,00

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
<b>1. Autonomia finanziaria</b> Entrate tributarie+ extratributarie	78,94%	98,55%	98,04%	<b>89,19%</b>
Entrate correnti				
<b>2. Autonomia impositiva</b> Entrate tributarie	65,69%	86,12%	89,52%	<b>78,50%</b>
Entrate correnti				
<b>3. Dipendenza erariale</b> Trasferimenti correnti statali	19,81%	0,48%	0,80%	<b>8,28%</b>
Entrate correnti				
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
<b>1. Rigidità strutturale</b> Spesa personale+rimborsio mutui(cap+int)	30,49%	30,70%	29,19%	<b>30,99%</b>
Entrate correnti				
<b>2. Rigidità per costo personale</b> Spesa complessiva personale	26,09%	26,39%	25,29%	<b>27,08%</b>
Entrate correnti				
<b>3. Rigidità per indebitamento</b> Rimborsio mutui (cap+int)	4,40%	4,31%	3,90%	<b>3,90%</b>
Entrate correnti				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
<b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b> Entrate tributarie+ extratributarie Numero abitanti	€ 632,46	€ 793,39	€ 841,10	<b>€ 759,42</b>
<b>2. Pressione tributaria pro-capite</b> Entrate tributarie Numero abitanti	€ 526,28	€ 693,32	€ 768,00	<b>€ 668,39</b>
<b>3. Indebitamento locale pro-capite</b> Rimborsio mutui(cap+int) Numero abitanti	€ 35,27	€ 34,72	€ 33,45	<b>€ 33,24</b>
<b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b> Trasferimenti correnti statali Numero abitanti	€ 158,67	€ 3,86	€ 6,86	<b>€ 70,52</b>
Capacità gestionale				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
<b>1. Incidenza residui attivi</b> Residui attivi Totale accertamenti	27,57%	46,53%	41,01%	<b>29,47%</b>
<b>2. Incidenza residui passivi</b> Residui passivi Totale impegni	76,04%	127,87%	107,26%	<b>87,95%</b>
<b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b> Riscossioni titoli 1 + 2 Accertamenti titoli 1 + 3	74,99%	64,24%	79,51%	<b>83,54%</b>
<b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b> Pagamenti titolo 1 Impegni titolo 1	74,45%	73,99%	79,06%	<b>78,69%</b>

ANNO <b>2013</b>				
<b>STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE</b>				
<b>Personale in servizio</b>				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Posizioni Organizzative	5,00	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>
Dipendenti	10,00	<b>11,00</b>	<b>11,00</b>	<b>11,00</b>
<b>Totale Personale in servizio</b>	<b>15,00</b>	<b>16,00</b>	<b>16,00</b>	<b>16,00</b>
<b>Età media del personale</b>				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Posizioni Organizzative	45,00	<b>46,00</b>	<b>47,00</b>	<b>48,00</b>
Dipendenti	41,50	<b>42,63</b>	<b>43,63</b>	<b>44,63</b>
<b>Indici di assenza</b>				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Malattia + Ferie + Altro	480	<b>473</b>	<b>520</b>	<b>602</b>
Malattia + Altro	78	<b>44</b>	<b>70</b>	<b>147</b>

<b>Indici per la spesa del Personale</b>				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Spesa complessiva per il personale	€ 696.010,80	€ 718.503,63	€ 761.702,28	<b>€ 814.700,00</b>
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 5.620,00	€ 3.500,00	€ 1.902,50	<b>€ 1.570,00</b>
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 4.810,74	€ 1.071,31	€ 916,50	<b>€ 70,00</b>

<b>SPESA PER IL PERSONALE</b>				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b>				
<u>Spesa complessiva personale</u>	0,233409857	0,281256603	0,274018347	<b>0,295903412</b>
Spese Correnti				
<b>2. Costo medio del personale</b>				
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 46.400,72	€ 44.906,48	€ 47.606,39	<b>€ 50.918,75</b>
Numero dipendenti				
<b>3. Costo personale pro-capite</b>				
<u>Spesa complessiva personale</u>	209,0122523	212,4493288	216,9473882	<b>230,5972262</b>
Popolazione				
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>				
<u>Popolazione</u>	222	211	219	<b>221</b>
Numero dipendenti				
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>				
<u>Numero dipendenti</u>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Numero dirigenti				
<b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b>				
<u>Numero dipendenti</u>	2,00	2,20	2,20	<b>2,20</b>
Numero Posizioni Organizzative				
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b>				
<u>Spesa per formazione impegnata</u>	85,60%	30,61%	48,17%	<b>4,46%</b>
Spesa per formazione prevista				
<b>8. Spesa media formazione</b>				
<u>Spesa per formazione</u>	€ 320,72	€ 66,96	€ 57,28	<b>€ 4,38</b>
Numero dipendenti				
<b>9. Costo formazione su spesa personale</b>				
<u>Spesa per formazione</u>	0,69%	0,15%	0,12%	<b>0,01%</b>
Spesa complessiva personale				

Obiettivo di processo Misurazione della performance					ANNO	2013			
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Affari Generali							
Servizio		Demografici							
Ufficio/Centro di Costo									
<b>Processo 1</b>									
<b>Erogare servizi cimiteriali</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>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.</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
Collegamento con le politiche/linee strategiche. Costituisce obiettivo primario seguire l'iter delle procedure necessarie per l'ampliamento del cimitero comunale.									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Cittadini</b>									
<b>Indici</b>									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	3.330	3.382	3.511	3408	3.550	<b>3.533</b>			
Ore apertura settimanale	70	70	70	70	70	<b>70</b>	0,00%	0,00%	
N° domande concessioni accolte	14	15	9	13	15	<b>17</b>	34,21%	13,33%	
N° domande concessioni ricevute	14	15	9	13	15	<b>17</b>	34,21%	13,33%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Tempo</b>									
Giorni intercorrenti tra la concessione e la firma del contratto	30	20	20	23	20	<b>20</b>	-14,29%	0,00%	
Giorni necessari per la concessione cimiteriale						<b>20</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	
Procedimenti di polizia mortuaria						<b>0</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del Processo	€ 25.390,11	€ 38.038,79	€ 40.696,70	€ 34.708,53	€ 67.149,00	<b>€ 9.211,01</b>	-73,46%	-86,28%	
Proventi cimiteriali di competenza	€ 23.831,94	€ 23.573,55	€ 16.253,35	€ 21.219,61	€ 61.000,00	<b>€ 55.594,00</b>	161,99%	-8,86%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Qualità</b>									
N° Reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0,00	1	<b>0</b>	#DIV/0!	-100,00%	
Disponibilità di sviluppo assegnate	€ 28.313,00	€ 296.000,00	€ 45.000,00	€ 123.104,33	€ 60.000,00	<b>€ 60.000,00</b>	-51,26%	0,00%	
Disponibilità di sviluppo utilizzate	€ 9.120,00	€ 16.170,02	€ 35.261,60	€ 20.183,87	€ 20.000,00	<b>€ 3.000,00</b>	-85,14%	-85,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo (indicativamente)</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
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%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)					125,00%	<b>125,00%</b>	<b>125,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande di concessioni accolte/domande ricevute)					100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>% scostamento rispetto ai giorni per la predisposizione del contratto</b>					<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% scostamento rispetto ai giorni per la concessione cimiteriale</b>					#DIV/0!	#DIV/0!	<b>0,00%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% scostamento rispetto ai giorni per il procedimento di polizia mortuaria</b>					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo pro capite</b> (costo del processo/popolazione)					€ 10,19	<b>€ 18,92</b>	<b>€ 2,61</b>	-€ 16,31	<b>OK</b>
<b>% Copertura</b> (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)					61,14%	<b>90,84%</b>	<b>603,56%</b>	512,72%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>N° reclami e/o n° segnalazioni</b>					0,00	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	-1,00	<b>OK</b>
<b>% di risorse (finalizzate allo sviluppo) utilizzate</b> (risorse utilizzate/totali risorse assegnate)					16,40%	<b>33,33%</b>	<b>5,00%</b>	-28,33%	<b>NOOK</b>
<b>Analisi del risultato</b>									



Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2013
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Affari Generali						
Servizio		Affari Generali						
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 3</b>								
<b>Gestire i Centri Estivi</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>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</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
Collegamento con le politiche/linee strategiche. Obiettivi: E' attribuito al Responsabile del Servizio il compito di monitorare il buon funzionamento del Centro estivo.								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Famiglie con bimbi 3-13 anni</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>		
Popolazione 3-13 anni	446	479	487	470,67	490	<b>490</b>	4,11%	0,00%
N° domande accolte	75	70	77	74,00	75	<b>75</b>	1,35%	0,00%
N° domande presentate	75	70	77	74,00	75	<b>75</b>	1,35%	0,00%
N° Utenti	75	70	77	74,00	75	<b>75</b>	1,35%	0,00%
N° Morosi	0	2	8	3,33	5	<b>1</b>	-70,00%	-80,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo (espresso in giorni)</b>								
Tempo di erogazione del servizio medio						<b>35</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Richieste di iscrizione a servizio iniziato						<b>7</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 37.472,48	€ 46.041,59	€ 44.892,99	€ 42.802,35	€ 46.437,00	<b>€ 37.640,01</b>	-12,06%	-18,94%
Proventi di competenza	€ 22.547,00	€ 25.504,00	€ 23.745,00	€ 23.932,00	€ 24.000,00	<b>€ 23.575,00</b>	-1,49%	-1,77%
€ Incassati su morosità	€ 0,00	€ 2.158,00	€ 706,68	€ 954,89	€ 3.000,00	<b>€ 3.284,20</b>	243,93%	9,47%
€ morosità accertate	€ 0,00	€ 2.408,00	€ 736,96	€ 1.048,32	€ 3.000,00	<b>€ 220,00</b>	-79,01%	-92,67%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento servizio	7	7	7	7,00	6,5	<b>6,5</b>	-7,14%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>		<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Liliana Tiengo	C	3%						
Michela Venturini	B	5%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
% efficacia del servizio (n. iscritti/popolazione 3-13 anni)				2,17%	<b>2,11%</b>	<b>2,12%</b>	0,01%	<b>OK</b>
% di morosità (morosi/utenti)				4,50%	<b>6,67%</b>	<b>1,33%</b>	-5,33%	<b>OK</b>
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				91,09%	<b>100,00%</b>	<b>1492,82%</b>	1392,82%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
% scostamento rispetto ai tempi di erogazione del servizio				#DIV/0!	#DIV/0!	<b>0,00%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per l'iscrizione al servizio				#DIV/0!	#DIV/0!	<b>0,00%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
% di copertura (proventi di competenza / Costo del processo)				55,91%	<b>51,68%</b>	<b>62,63%</b>	10,95%	<b>OK</b>
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 578,41	<b>€ 619,16</b>	<b>€ 501,87</b>	-€ 117,29	<b>OK</b>
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 12,56	<b>€ 13,08</b>	<b>€ 10,65</b>	-€ 2,43	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento servizio (indagine)				7,00	<b>6,50</b>	<b>6,50</b>	0,00	<b>OK</b>
				0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>								

						ANNO	2013	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<u>Affari Generali</u>						
Servizio		<u>Demografici</u>						
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 4</b>								
<b>Gestire i servizi demografici</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>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.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
collegamento con le politiche/linee strategiche.								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>		
Ore apertura settimanale	18,2	18,2	18,2	18,20	18,2	<b>18,2</b>	0,00%	0,00%
N° Dipendenti del servizio	1,75	1,75	1,56	1,69	1,56	<b>1,56</b>	-7,51%	0,00%
N° pratiche	500	588	828	638,67	900	<b>900</b>	40,92%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo (espresso in ore)</b>								
Rilascio certificazioni di stato civile/certificati anagrafici/carte identità						<b>0,15</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Dichiarazione di nascita/morte						<b>0,5</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Pubblicazioni matrimoniali						<b>0,5</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Matrimonio/prestazione giuramento cittadinanza/adozioni						<b>1</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Annotazione registri stato civile						<b>0,15</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Esumazioni/Estumulazioni						<b>1</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Autenticazione di copia/autenticazione di sottoscrizione						<b>0,15</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Iscrizione anagrafica						<b>0,25</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Domanda iscrizione liste elettorali/albo scrutatori, presidenti seggio						<b>0,1</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del Processo	€ 54.734,61	€ 53.831,38	€ 58.431,91	€ 55.665,97	€ 58.613,00	<b>#####</b>	0,69%	-4,37%
N° certificati	950,00	1.288,00	1.087,00	1108,33	930,00	<b>930,00</b>	-16,09%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
Valutazione del servizio da parte degli operatori	8	8	8	8,00	8	<b>8</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Alessandra Spirarelli	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%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				50,56%	<b>50,56%</b>	<b>50,56%</b>	0,00%	OK
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,05%	<b>0,0439%</b>	<b>0,0442%</b>	0,00%	NOOK
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)				18,74%	<b>25,35%</b>	<b>25,47%</b>	0,12%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
% scostamento rispetto ai tempi per il rilascio di certificazioni di stato civile				#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per le dichiarazioni di nascita/morte				#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per le pubblicazioni matrimoniali				#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per il matrimonio/adozioni e giuramento cittadinanza				#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi necessari per l'annotazione sui registri di stato civile				#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per le pratiche di esumazione/estumulazione				#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per l'autenticazione di copia e di firma				#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per l'iscrizione anagrafica				#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% scostamento rispetto ai tempi per l'iscrizione nelle liste elettorali e negli albi				#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 16,34	<b>€ 16,51</b>	<b>€ 15,86</b>	-€ 0,65	OK
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)				€ 50,22	<b>€ 63,02</b>	<b>€ 60,27</b>	-€ 2,76	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>								
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				8,00	<b>8,00</b>	<b>8,00</b>	0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>								
commento sintetico sui risultati								



Obiettivo di processo					ANNO	2013			
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Affari Generali							
Servizio		Affari Generali							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 5									
Gestire i servizi di assistenza									
Finalità del Processo									
<p><b>Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto a soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie; attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano nel loro contesto socio familiare; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; gestire un servizio di informazione e di orientamento al lavoro; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.</b></p>									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche. Obiettivi: Stante la delicata situazione socio-economica in cui versa il Paese, è di primaria importanza la verifica e l'implementazione dei servizi socio assistenziali allo scopo di individuare le maggiori criticità e porvi rimedio sebbene la disponibilità di risorse sia limitata. La gestione del servizio ISEE, con risorse interne, costituisce obiettivo di primaria importanza. Altresì nel corso dell'anno si è dato corso alla gestione associata delle funzioni del servizio sociale. Costituisce obiettivo di importanza rilevante la standardizzazione dei procedimenti e il rapporto con le nuove figure professionali di riferimento.									
Stakeholders									
Diversamente abili, anziani, minori, persone disagiate e loro famiglie, Enti									
Indici									
Indici di Quantità									
	2010	2011	2012	media triennio pred	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Popolazione	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>			
N° dipendenti del servizio	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	<b>0,35</b>	0,00%	0,00%	
N° domande accolte	23	25	56	34,67	50	<b>110</b>	217,31%	120,00%	
N. domande presentate ammissibili	23	25	56	34,67	50	<b>110</b>	217,31%	120,00%	
N° diversamente abili assistiti	2	2	2	2,00	2	<b>2</b>	0,00%	0,00%	#DIV/0!
N° anziani assistiti	15	17	18	16,67	10	<b>5</b>	-70,00%	-50,00%	
N° anziani presenti sul territorio	360	378	423	387,00	425	<b>425</b>	9,82%	0,00%	
N° minori assistiti	4	4	5	4,33	7	<b>7</b>	61,54%	0,00%	
N° minori presenti sul territorio	714	747	763	741,33	770	<b>770</b>	3,87%	0,00%	
N° altri utenti assistiti	2	2	51	18,33	40	<b>0</b>	-100,00%	-100,00%	
N° totale utenti assistiti	23	25	76	41,33	59	<b>14</b>	-66,13%	-76,27%	
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio diversamente abili		5	5	5,00	10	<b>10</b>	100,00%	0,00%	
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio anziani		5	5	5,00	10	<b>10</b>	100,00%	0,00%	
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio minori		30	20	25,00	25	<b>25</b>	0,00%	0,00%	
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio altri utenti		5	5	5,00	10	<b>10</b>	100,00%	0,00%	
Tempo medio erogazione contributo/sussidio (gg)		15	15	15,00	20	<b>30</b>	100,00%	50,00%	
Tempo medio erogazione contributo affitto						<b>90</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 262.934,83	€ 244.509,87	€ 310.262,75	€ 272.569,15	€ 301.592,00	<b>€ 268.273,10</b>	-1,58%	-11,05%	
€ proventi di competenza del servizio	€ 14.898,50	€ 14.572,00	€ 13.501,73	€ 14.324,08	€ 4.400,00	<b>€ 4.655,50</b>	-67,50%	5,81%	
€ importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 1.620,52	€ 540,17	€ 7.750,00	<b>€ 15.564,55</b>	2781,40%	100,83%	
€ totale spesa per contributi erogati	€ 51.255,02	€ 59.038,16	€ 78.086,01	€ 62.793,06	€ 76.000,00	<b>€ 63.931,86</b>	1,81%	-15,88%	
Indici di Qualità									
Valutazione del servizio da parte degli operatori		7	7	7,00	7	<b>7,5</b>	7,14%	7,14%	#DIV/0!
							#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		
Tiengo Liliana	C	25%							
Venturini Michela	B	15%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	OK	
% di incidenza dei contributi erogati su costo processo (importo contributi erogati/costo processo)				23,04%	<b>25,20%</b>	<b>23,83%</b>	-1,37%	NOOK	
				#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di anziani assistiti (anziani assistiti/ anziani presenti sul territorio)				4,31%	<b>2,35%</b>	<b>1,18%</b>	-1,18%	NOOK	
% di minori assistiti (minori assistiti/ minori presenti sul territorio)				0,58%	<b>0,91%</b>	<b>0,91%</b>	0,00%	OK	
% Personale (n.dipendenti del servizio/totale utenti assistiti)				0,85%	<b>0,59%</b>	<b>2,50%</b>	1,91%	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attivazione del servizio diversamente abili (dalla data richiesta alla data attivazione)				5,00	<b>10,00</b>	<b>10,00</b>	0,00	OK	
Tempo medio di attivazione del servizio anziani (dalla data richiesta alla data attivazione)				5,00	<b>10,00</b>	<b>10,00</b>	0,00	OK	
Tempo medio di attivazione del servizio minori (dalla data richiesta alla data attivazione)				25,00	<b>25,00</b>	<b>25,00</b>	0,00	OK	
Tempo medio di attivazione del servizio altri utenti (dalla data richiesta alla data attivazione)				5,00	<b>10,00</b>	<b>10,00</b>	0,00	OK	
Tempo medio erogazione contributo/sussidio (gg)				15,00	<b>20,00</b>	<b>30,00</b>	10,00	NOOK	
Tempo medio erogazione contributo affitto (gg)				0,00	<b>0,00</b>	<b>90,00</b>	90,00	NOOK	
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del processo (proventi di competenza /Costo del processo)				5,26%	<b>1,46%</b>	<b>1,74%</b>	0,28%	OK	
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 6.594,41	<b>€ 5.111,73</b>	<b>€ 19.162,36</b>	€ 14.050,64	NOOK	
Costo pro capite processo/popolazione (costo)				€ 79,99	<b>€ 84,96</b>	<b>€ 75,93</b>	-€ 9,02	OK	
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)				0,20%	<b>2,57%</b>	<b>5,80%</b>	3,23%	OK	
Indicatori di Qualità									
Valutazione del processo da parte degli operatori (indagine)				0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	OK	
				7,00	<b>7,00</b>	<b>7,50</b>	0,50	OK	
				#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									



					ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Affari Generali</u>							
Servizio	<u>Affari Generali</u>							
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 7</b>								
<b>Gestire il patrimonio ed il demanio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Amministratori</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>		
N° immobili locati	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	<b>29,00</b>	0,00%	0,00%
								#DIV/0!
N° immobili utilizzati	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	<b>29,00</b>	0,00%	0,00%
N° totale immobili	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	<b>29,00</b>	0,00%	0,00%
								#DIV/0!
								#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Fitti attivi da locazioni	€ 27.509,62	€ 38.000,00	€ 61.643,59	€ 42.384,40	€ 64.000,00	<b>€ 51.720,47</b>	22,03%	-19,19%
Costo complessivo titoli I e II	€ 7.000,00	€ 13.790,51	€ 8.331,90	€ 9.707,47	€ 5.000,00	<b>€ 3.814,94</b>	-60,70%	-23,70%
Costo processo	€ 16.336,32	€ 23.126,83	€ 17.765,34	€ 19.076,16	€ 14.433,00	<b>€ 13.247,94</b>	-30,55%	-8,21%
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Venturini Michela	B	30						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>% di Utilizzo da locazione</b>								
(N° immobili locati/n° totale immobili)			100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
			0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
<b>% di utilizzo</b>								
(N° immobili utilizzati / N° totale immobili)			100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Provento medio da locazioni</b>			#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
(fitti attivi da locazione/locazioni)			€ 1.461,53	<b>€ 2.206,90</b>	<b>€ 1.783,46</b>	-€ 423,43	<b>NOOK</b>	
<b>Costo pro-capite processo</b>								
(costo processo/popolazione)			€ 5,60	<b>€ 4,07</b>	<b>€ 3,75</b>	-€ 0,32	<b>OK</b>	
<b>Costo medio di gestione immobili</b>								
(costo complessivo Titoli I e II /immobili gestiti)			€ 334,74	<b>€ 172,41</b>	<b>€ 131,55</b>	-€ 40,86	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Analisi del risultato</b>								

					ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Tecnico Territoriale</b>							
Servizio	<b>Ecologia</b>							
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 8</b>								
<b>Gestire il Servizio di Igiene Urbana</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche. Obiettivi: Al Responsabile del Settore è attribuito il compito di individuare le modalità ritenute più adeguate per l'individuazione del soggetto cui conferire la gestione dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti sul territorio. Sarebbe, inoltre, auspicabile che venissero 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</i>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>		
N. ql raccolta differenziata	7274,00	7102,00	7708,00	7361,33	7900,00	<b>9644,00</b>	31,01%	22,08%
N. ql Totale RSU raccolti	8362,00	7584,00	8858,00	8268,00	9000,00	<b>7786,00</b>	-5,83%	-13,49%
N° sanzioni	0,00	0,00	4,00	1,33	3,00	<b>6,00</b>	350,00%	100,00%
N° controlli	0,00	0,00	4,00	1,33	3,00	<b>6,00</b>	350,00%	100,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	36,00	36,00	48,00	40,00	48,00	<b>48,00</b>	20,00%	0,00%
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	15636,00	14686,00	16566,00	15629,33	16900,00	<b>17430,00</b>	11,52%	3,14%
N° utenze	1449	1465	1520	1478	1500	<b>1551,00</b>	4,94%	3,40%
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2	1,5	1,5	1,67	1,5	<b>1,5</b>	-10,00%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo complessivo del processo	€ 429.889,26	€ 432.434,56	€ 431.076,10	€ 431.133,31	€ 480.000,00	#####	0,14%	-10,05%
Proventi	€ 406.110,75	€ 419.293,81	€ 431.671,98	€ 419.025,51	€ 480.000,00	#####	6,80%	-6,77%
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
N. disservizi segnalati	12	12	10	11,33	11	<b>12</b>	5,88%	9,09%
N. interventi effettuati	12	12	10	11,33	11	<b>12</b>	5,88%	9,09%
N. reclami	2	2	2	2,00	2	<b>3</b>	50,00%	50,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Marco Abbiati	D	15%						
Giuseppe Guerini Rocco	D	35%						
Daniele Martini	C	35%						
Vittorio Magrotti	B	95%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>% raccolta differenziata</b> (Ql. raccolta differenziata / ql.totale RSU raccolti)				47,10%	<b>46,75%</b>	<b>55,33%</b>	8,58%	<b>OK</b>
<b>% sanzioni erogate</b> (n° sanzioni / n° controlli)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% intervento per abbandono</b> (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)				10,96%	<b>13,15%</b>	<b>13,15%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Produzione rifiuti pro capite</b> (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				10,57	<b>11,27</b>	<b>11,24</b>	-0,03	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)</b>				0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)</b>				1,67	<b>1,50</b>	<b>1,50</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo medio Ql</b> (costo del processo/Ql totali raccolti)				€ 27,58	<b>€ 28,40</b>	<b>€ 24,77</b>	-€ 3,63	<b>OK</b>
<b>% di copertura economica del processo</b> (provento / costo del processo)				97,19%	<b>100,00%</b>	<b>103,65%</b>	3,65%	<b>OK</b>
<b>Costo medio per utente</b> (provento/utenti)				€ 283,51	<b>€ 320,00</b>	<b>€ 288,53</b>	-€ 31,47	<b>OK</b>
<b>Costo per rifiuti abbandonati</b> (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)				€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
<b>Costo pro-capite</b> (costo processo/popolazione)				€ 126,52	<b>€ 135,21</b>	<b>€ 122,21</b>	-€ 13,00	<b>OK</b>
				€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>								
				0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
<b>% disservizio</b> (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% Reclami</b> (N. reclami/ utenti)				0,14%	<b>0,13%</b>	<b>0,19%</b>	0,06%	<b>NOOK</b>
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

						ANNO	2013	
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Affari Generali</b>							
Servizio	<b>Affari Generali</b>							
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 9</b>								
<b>Gestire il Trasporto Scolastico</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire l'erogazione (e/o il controllo) del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
collegamento con le politiche/linee strategiche.								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Famiglie con bimbi in età scolare</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>		
N° alunni	446	428	439	437,67	435	<b>443</b>	1,22%	1,84%
N° domande accolte	73	83	96	84,00	88	<b>88</b>	4,76%	0,00%
N° domande presentate	75	83	96	84,67	88	<b>88</b>	3,94%	0,00%
N° Utenti	73	83	96	84,00	88	<b>88</b>	4,76%	0,00%
N° Morosi	13	2	1	5,33	2	<b>7</b>	31,25%	250,00%
N° km percorsi	10000	10000	10000	10000,00	10000	<b>10000</b>	0,00%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
N° ore impiegate per il servizio	1200	1200	1200	1200,00	1200	<b>1200</b>	0,00%	0,00%
Giorni intercorrenti tra la domanda e l'erogazione del servizio						<b>2</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 84.168,15	€ 100.084,06	€ 268.243,91	€ 150.832,04	€ 106.052,00	#####	-33,60%	-5,57%
Proventi di competenza	€ 16.459,00	€ 19.835,00	€ 21.447,00	€ 19.247,00	€ 25.000,00	<b>€ 24.959,11</b>	29,68%	-0,16%
€ incassati su morosità	€ 0,00	€ 50,00	€ 0,00	€ 16,67	€ 900,00	<b>€ 979,11</b>	5774,66%	8,79%
€ morosità accertate	€ 3.124,00	€ 225,00	€ 100,00	€ 1.149,67	€ 0,00	<b>€ 525,00</b>	-54,33%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo		
Roberto Magnani	B	80%						
Paola Crotti	B	66%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>% di utilizzo del servizio</b> (utenti/alunni)		19,19%	<b>20,23%</b>	<b>19,86%</b>	-0,37%	<b>NOOK</b>		
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/ domande presentate)		99,21%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>		
<b>% di morosità</b> (morosi/utenti)		6,35%	<b>2,27%</b>	<b>7,95%</b>	5,68%	<b>NOOK</b>		
<b>% morosità recuperate</b> (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)		1,45%	<b>#DIV/0!</b>	<b>186,50%</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>% scostamento rispetto ai tempi di impiego nel servizio</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>		
<b>% scostamento rispetto ai tempi di erogazione del servizio</b>		<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0,00%</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo al Km</b> (costo del processo/km percorsi)		€ 15,08	<b>€ 10,61</b>	<b>€ 10,01</b>	-€ 0,59	<b>OK</b>		
<b>Ricavo medio per utente</b> (proventi/utenti)		€ 229,13	<b>€ 284,09</b>	<b>€ 283,63</b>	-€ 0,46	<b>NOOK</b>		
<b>% di copertura</b> (proventi di competenza / Costo del processo)		12,76%	<b>23,57%</b>	<b>24,92%</b>	1,35%	<b>OK</b>		
<b>Costo pro-capite</b> (costo del processo/popolazione)		€ 44,26	<b>€ 29,87</b>	<b>€ 28,35</b>	-€ 1,53	<b>OK</b>		
<b>Costo unitario</b> (costo del processo/utenti)		€ 1.795,62	<b>€ 1.205,14</b>	<b>€ 1.138,06</b>	-€ 67,08	<b>OK</b>		
<b>Indicatori di Qualità</b>								
		0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>		
		0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>		
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Affari Generali						
Servizio		Affari Generali						
Ufficio/Centro di Costo								
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								
	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	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	3.533		
N° utenti	990,00	1005,00	1035,00	1010,00	1040,00	1040,00	2,97%	0,00%
N° prestiti	3570	2290	3554	3138	3560	3560,00	13,45%	0,00%
h apertura settimanale	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	0,00%	0,00%
N° partecipanti iniziative	15,00	15,00	25,00	18,33	20,00	15,00	-18,18%	-25,00%
N° iniziative organizzate	2,00	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00	-66,67%	-50,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 16.043,16	€ 17.385,22	€ 17.030,71	€ 16.819,70	€ 19.500,00	€ 17.164,41	2,05%	-11,98%
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo complessivo iniziative	€ 0,00	€ 0,00	€ 360,00	€ 120,00	€ 0,00	€ 400,00	233,33%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio		8	8	8,00	8	8	0,00%	0,00%
							#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				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)				29,64%	29,30%	29,44%	0,14%	OK
Media prestiti (prestiti/utenti)				3,11	3,42	3,42	0,00	OK
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)				33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	OK
Tasso di partecipazione (N. partecipanti iniziative/ N. iniziative organizzate)				6,11	10,00	15,00	5,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito				3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 5,36	€ 5,48	€ 4,82	-€ 0,66	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 4,94	€ 5,49	€ 4,86	-€ 0,63	OK
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)				€ 0,04	€ 0,00	€ 0,11	€ 0,11	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				8,00	8,00	8,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2013	
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>Economico Finanziario</b>							
Servizio		<b>Finanziario</b>							
Ufficio/Centro di Costo									
<b>Processo 11</b>									
<b>Gestire la funzione amministrativa-contabile e l'economato</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>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</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
collegamento con le politiche/linee strategiche. Obiettivi: Costituisce obiettivo primario l'organizzazione del trasferimento degli uffici comunali alla nuova sede.									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Amministratori/Funzionari</b>									
<b>Indici</b>									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>			
N° reversali emesse	1962	2484	2605	2350,33	2650	<b>3008</b>	27,98%	13,51%	
N° mandati emessi	2893	2817	2774	2828,00	2250	<b>2516</b>	-11,03%	11,82%	
N° dipendenti del servizio	1,8	1,95	1,85	1,87	1,85	<b>1,85</b>	-0,89%	0,00%	
N° variazioni capitoli di bilancio	195	135	135	155,00	100	<b>69</b>	-55,48%	-31,00%	
Totale capitoli di bilancio	448	450	453	450,33	460	<b>465</b>	3,26%	1,09%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Tempo</b>									
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 54.494,16	€ 104.042,13	€ 97.544,67	€ 85.360,32	€ 110.000,00	<b>€ 99.005,00</b>	15,98%	-10,00%	
importo acquisti gestiti dal servizio Economato (volume totale)	€ 10.948,86	€ 11.728,10	€ 8.980,50	€ 10.552,49	€ 10.000,00	<b>€ 8.272,20</b>	-21,61%	-17,28%	
spesa complessiva di parte corrente	€ 2.981.925,48	€ 2.554.619,60	€ 2.779.749,20	€ 2.772.098,09	€ 2.923.887,00	<b>€ 2.753.263,28</b>	-0,68%	-5,84%	
spesa complessiva totale	€ 5.913.821,00	€ 3.478.479,13	€ 3.855.954,94	€ 4.416.085,02	€ 4.057.637,00	<b>€ 3.445.237,16</b>	-21,98%	-15,09%	
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento del servizio (indagine rivolta a responsabili e amministratori)					7		#DIV/0!	-100,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Edo Marazzina	D	90%							
Giuseppe Guerini Rocco	D	10%							
Chiara Merlin	C	85%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,05%	<b>0,0521%</b>	<b>0,0524%</b>	0,00%	<b>OK</b>
Capacità programmatrice (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli )					65,58%	<b>78,26%</b>	<b>85,16%</b>	6,90%	<b>OK</b>
Efficacia del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva parte corrente dell'Ente)					0,38%	<b>0,34%</b>	<b>0,30%</b>	-0,04%	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
					0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
					0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
Costo pro capite complessivo del processo/popolazione (costo)					€ 25,05	<b>€ 30,99</b>	<b>€ 28,02</b>	-€ 2,96	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>									
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)					0,00%	<b>7,00</b>	<b>0,00</b>	-7,00	<b>NOOK</b>
<b>Analisi del risultato</b>									
commento sintetico sui risultati									

						ANNO	2013	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di 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. Obiettivi: Al Responsabile è affidato il compito di controllo delle attività connesse alla costruzione del nuovo municipio. Inoltre costituisce obiettivo l'intervento di nuova realizzazione di parco giochi e la sistemazione delle aree ludiche esistenti.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>		
Mq territorio	6940000,00	6940000,00	6940000,00	6940000,00	6940000,00	<b>6940000,00</b>		
Mq produttivi edificabili previsti nel nuovo PGT	0,00	0,00	21400,00	7133,33	21400,00	<b>21400,00</b>	200,00%	0,00%
Mq residenziali edificabili previsti nel nuovo PGT	0,00	0,00	432850,00	144283,33	432850,00	<b>432850,00</b>	200,00%	
Mq produttivi edificati nel nuovo PGT	0,00	0,00	7754,00	2584,67	123,00	<b>37,00</b>	-98,57%	-69,92%
Mq residenziali edificati nel nuovo PGT	4391,00	8000,00	2472,00	4954,33	0,00	<b>0,00</b>	100,00%	#DIV/0!
Mq residenziali edificati nel nuovo PGT	0,00	0,00	7417,00	2472,33	0,00	<b>0,00</b>	100,00%	#DIV/0!
Mq su piani di recupero	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
N. piani attuativi approvati	1,00	0,00	0,00	0,33	0,00	<b>0,00</b>	100,00%	#DIV/0!
N. piani attuativi presentati	1,00	0,00	0,00	0,33	1,00	<b>1,00</b>	200,00%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
N. manutenzioni ordinarie patrimonio effettuate	60	60	60	60,00	60	<b>60</b>	0,00%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie patrimonio programmate	60	60	60	60,00	60	<b>60</b>	0,00%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	50	50	25	41,67	25	<b>25</b>	-40,00%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	50	50	25	41,67	25	<b>25</b>	-40,00%	0,00%
Km strade illuminate	15,105	15,47	15,47	15,35	15,47	<b>15,47</b>	0,79%	0,00%
Km strade comunali	16,81	17,18	17,18	17,06	17,18	<b>17,18</b>	0,72%	0,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati	8	8	8	8,00	8	<b>8</b>	0,00%	0,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	8	8	8	8,00	8	<b>8</b>	0,00%	0,00%
N. manutenzioni straordinarie effettuate	15	8	5	9,33	5	<b>5</b>	-46,43%	0,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	20	10	5	11,67	5	<b>5</b>	-57,14%	0,00%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 2.166.120,00	€ 1.170,02	€ 16.071,60	727787,21	€ 207.000,00	<b>€ 6.344,00</b>	-99,13%	-96,94%
€ destinati a manutenzione straordinaria	€ 33.666,90	€ 556.574,14	€ 112.000,00	234080,35	€ 193.000,00	<b>€ 56.144,93</b>	-76,01%	-70,91%
N. nuove opere avviate	1	2	1	1,33	1	<b>1</b>	-25,00%	0,00%
N. nuove opere programmate	1	2	1	1,33	1	<b>1</b>	-25,00%	0,00%
							#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)	20	18	0	12,67	0		-100,00%	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione (per manutenzioni ordinarie e straordinarie)	10	8	8	8,67	9	<b>9</b>	3,85%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo (in termini di spesa del personale)	€ 74.694,55	€ 74.694,55	€ 78.768,69	€ 76.052,60	€ 79.500,00	<b>€ 79.101,77</b>	4,01%	-0,50%
N. dipendenti del processo	2,12	2,12	2,12	2,12	2,12	<b>2,12</b>	0,00%	0,00%
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 199.252,91	€ 113.243,11	€ 130.877,39	€ 147.791,14	€ 112.000,00	<b>€ 108.972,44</b>	-26,27%	-2,70%
spesa corrente	€ 2.981.925,48	€ 2.554.619,60	€ 2.779.749,20	€ 2.772.098,09	€ 2.923.887,00	<b>€ 2.753.263,28</b>	-0,68%	-5,84%
Indici di Qualità								
segnalazioni	50,00	50,00	70,00	56,67	50,00	<b>50,00</b>	-11,76%	0,00%
n. interventi effettuati	50,00	50,00	70,00	56,67	50,00	<b>50,00</b>	-11,76%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Marco Abbati	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)				0,07%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	OK
% salvaguardia del territorio (mq su piani di recupero/mq territorio)				0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	OK
Capacità programmatica (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				80,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi (piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				(N) 100,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	OK
% realizzazione del PGT vigente - superficie residenziale (aree concesse/aree edificabili totali)				2,08%	<b>0,00%</b>	<b>6,24%</b>	6,24%	OK
% realizzazione del PGT vigente - superficie produttiva (aree concesse/aree edificabili totali)				36,23%	<b>0,57%</b>	<b>0,17%</b>	-0,40%	NOOK
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PGT (da regione-provincia-enti-cittadini)				12,67	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	OK
Rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				8,67	<b>9,00</b>	<b>9,00</b>	0,00	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	OK
				0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)				€ 35.873,87	<b>€ 37.500,00</b>	<b>€ 37.312,16</b>	-€ 187,84	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 22,32	<b>€ 22,39</b>	<b>€ 22,39</b>	€ 0,00	OK
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa corrente)				5,33%	<b>3,83%</b>	<b>3,96%</b>	0,13%	NOOK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

					ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
<b>Processo 13</b>								
<b>Gestire la Refezione Scolastica</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
collegamento con le politiche/linee strategiche. Obiettivo importante è il miglioramento del menu scolastico aderendo alle indicazioni ASL e la partecipazione all'iniziativa "menu" a punti dell'ASL al fine di ottenerne l'attestato di merito.								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	3.330	3.382	3.511	3407,67	3480	<b>3.533</b>		
N° alunni	446	428	439	437,67	445	<b>443</b>		
N° domande accolte	340	350	345	345,00	350	<b>350</b>	1,45%	0,00%
N° domande presentate	340	350	345	345,00	350	<b>350</b>	1,45%	0,00%
N° Utenti	340	350	345	345,00	350	<b>350</b>	1,45%	0,00%
N° pasti	55100	60916	55905	57307,00	64000	<b>64000</b>	11,68%	0,00%
N° morosi	23	29	14	22,00	13	<b>22</b>	0,00%	69,23%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 204.331,61	€ 83.721,47	€ 86.356,79	€ 124.803,29	€ 86.600,00	<b>€ 83.356,79</b>	-33,21%	-3,75%
spesa di competenza del servizio Tit. I (al netto spese personale)	€ 196.240,14	€ 83.721,47	€ 78.000,00	€ 119.320,54	€ 78.200,00	<b>€ 75.000,00</b>	-37,14%	-4,09%
€ incassati su morosità	€ 0,00	€ 21.606,07	€ 361,93	€ 7.322,67	€ 0,00	<b>€ 25,99</b>	-99,65%	#DIV/0!
€ morosità accertate	€ 31.319,21	€ 0,00	€ 0,00	€ 10.439,74	€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	-100,00%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
N° reclami	30	5	4	13,00	0	<b>0</b>	-100,00%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Liliana Tiengo	C	8%						
Michela Venturini	B	15%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>% di utilizzo del servizio</b> (utenti/alunni)				78,83%	<b>78,65%</b>	<b>79,01%</b>	0,36%	<b>OK</b>
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% di morosità</b> (morosi/utenti)				6,38%	<b>3,71%</b>	<b>6,29%</b>	2,57%	<b>NOOK</b>
<b>% morosità recuperate</b> (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				0,701422545	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
				0,00		<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo pasto</b> (costo del processo/n. pasti)				€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
<b>Costo pro-capite</b> (costo del processo/popolazione)				€ 2,18	<b>€ 1,35</b>	<b>€ 1,30</b>	-€ 0,05	<b>OK</b>
<b>Costo unitario del servizio</b> (costo del processo/utenti)				€ 36,62	<b>€ 24,89</b>	<b>€ 0,00</b>	-€ 24,89	<b>OK</b>
				€ 361,75	<b>€ 247,43</b>	<b>€ 238,16</b>	-€ 9,27	<b>OK</b>
				€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>								
				0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>media reclami</b> (reclami/utenti)				0,04	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2013
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>Economico-Finanziario</b>						
Servizio		<b>Tributi</b>						
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 14</b>								
<b>Gestire le entrate ed i tributi locali oltre al coordinamento/ pianificazione organizzativa dell'Ente</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi. E' richiesta la flessibilità delle competenze.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
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. In riferimento alle attività complementari assegnate, si prescrive l'aggiornamento dell'Albo Fornitori oltre alla predisposizione delle procedure atte ad aggiornare il Piano delle Performance e il primo impianto della normativa sulla trasparenza conseguendo il massimo risultato in termini di conformità.								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Amministratori-contribuenti-dipendenti-fornitori</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>		
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
N. dipendenti del servizio	0,50	0,66	0,46	0,54	0,46	<b>0,46</b>	-14,81%	0,00%
€ entrate correnti (Tit. I, II e III)	€ 2.667.844,95	€ 2.722.848,18	€ 3.002.187,61	2797626,91	€ 2.783.637,00	<b>€ 3.008.227,26</b>	7,53%	8,07%
€ incassati morosità totali	€ 50.111,53	€ 32.676,52	€ 183.582,48	88790,18	€ 75.000,00	<b>€ 171.111,24</b>	92,71%	128,15%
€ morosità accertate competenza	€ 21.650,00	€ 167.447,24	€ 393.670,02	194255,75	€ 135.000,00	<b>€ 138.885,08</b>	-28,50%	2,88%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Totale recupero evasione ICI (avvisi di accertamento)	€ 6.241,00	€ 8.787,77	€ 251.218,71	88749,16	€ 95.000,00	<b>€ 95.000,00</b>	7,04%	0,00%
Totale Entrate ICI/IMU	€ 1.030.000,00	€ 955.000,00	€ 1.243.700,00	1076233,33	€ 700.000,00	<b>€ 648.000,00</b>	-39,79%	-7,43%
Totale recupero evasione TOSAP (avvisi di accertamento)	€ 0,00	€ 5.014,00	€ 0,00	1671,33	€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	-100,00%	#DIV/0!
Totale Entrate TOSAP	€ 7.645,00	€ 7.008,00	€ 13.072,91	9241,97	€ 12.000,00	<b>€ 13.910,12</b>	50,51%	15,92%
Totale recupero evasione PUBBLICITA' ED AFFISSIONI	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Totale Entrate PUBBLICITA' ED AFFISSIONI	€ 2.500,00	€ 14.133,40	€ 13.220,50	9951,30	€ 17.500,00	<b>€ 17.506,84</b>	75,93%	0,04%
Totale recupero evasione TAR SU (avvisi di accertamento)	€ 15.409,00	€ 153.645,47	€ 142.451,31	103835,26	€ 40.000,00	<b>€ 43.885,08</b>	-57,74%	9,71%
Totale Entrate TAR SU	€ 406.110,75	€ 419.293,81	€ 448.422,04	424608,87	€ 480.000,00	<b>€ 447.513,21</b>	5,39%	-6,77%
<b>Indici di Tempo</b>								
Giorni per provvedimento autorizzativo Tosap					10	<b>2</b>	#DIV/0!	-80,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Totale importo riscosso	€ 50.111,53	€ 32.676,52	€ 183.582,48	€ 88.790,18	€ 75.000,00	<b>€ 171.111,24</b>	92,71%	128,15%
Totale importo accertato	€ 21.650,00	€ 167.447,24	€ 393.670,02	€ 194.255,75	€ 135.000,00	<b>€ 138.885,08</b>	-28,50%	2,88%
Costo processo	€ 75.000,00	€ 54.601,00	€ 45.596,56	€ 58.399,19	€ 46.000,00	<b>€ 55.093,49</b>	-5,66%	19,77%
<b>Indici di Qualità</b>								
N. rettifiche effettuate	2	0	2	1,33	5	<b>4</b>	200,00%	-20,00%
N. avvisi di accertamento	56	60	97	71,00	100	<b>109</b>	53,52%	9,00%
N. ricorsi conclusi a favore dell'ente	2	5	3	3,33	2	<b>0</b>	-100,00%	-100,00%
Totali ricorsi gestiti	2	5	3	3,33	4	<b>0</b>	-100,00%	-100,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Giuseppe Guerini Rocco	D	45%						
Sergio Bontempo	B	1%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
			#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Entrate proprie per addebito</b>			€ 5.180.790,58	<b>€ 6.051.384,78</b>	<b>6.539.624,48</b>	€ 488.239,70	<b>OK</b>	
€ entrate correnti (tit I, II e III dell'entrata)/n. dipendenti del servizio								
<b>% morosità recuperate</b>			45,71%	<b>55,56%</b>	<b>123,20%</b>	67,65%	<b>OK</b>	
(€ incassati su morosità/€ morosità accertate)								
<b>Tasso recupero evasione ICI</b>			8,25%	<b>13,57%</b>	<b>14,66%</b>	1,09%	<b>OK</b>	
(Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)								
<b>Tasso recupero evasione TAR SU</b>			24,45%	<b>8,33%</b>	<b>9,81%</b>	1,47%	<b>OK</b>	
(Totale recupero evasione TAR SU/ totale entrate TAR SU)								
<b>Tasso recupero evasione TOSAP</b>			18,08%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
(Totale recupero evasione TOSAP / totale entrate TOSAP)								
<b>Tasso recupero evasione PUBBLICITA' ED AFFISSIONI</b>			#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
(Totale recupero evasione pubblicità ed affissioni/ totale entrate pubblicità ed affissioni)								
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Giorni per provvedimento autorizzativo Tosap</b>			0,00	<b>10,00</b>	<b>2,00</b>	-8,00	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo pro-capite</b>			€ 17,14	<b>€ 12,96</b>	<b>€ 15,59</b>	€ 2,64	<b>NOOK</b>	
(costo del processo/popolazione)								
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>% di rettifica</b>			1,88%	<b>5,00%</b>	<b>3,67%</b>	-1,33%	<b>OK</b>	
(N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)								
<b>% ricorsi andati a buon fine</b>			100,00%	<b>50,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
(N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)								
<b>Analisi del risultato</b>								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Tecnico-Territoriale						
Servizio		Tecnico						
Ufficio/Centro di Costo								
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. Costituisce obiettivo primario l'organizzazione del trasferimento degli uffici comunali alla nuova sede.								
Stakeholders								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
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	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	3.533		
h apertura settimanale	8,5	8,5	8,5	8,50	8,5	8,5	0,00%	0,00%
N. domande accolte	13	15	12	13,33	12	39	192,50%	225,00%
N. domande presentate ammissibili	13	15	12	13,33	12	39	192,50%	225,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
N° richieste accesso atti evase	56	33	45	44,67	20	27	-39,55%	35,00%
N° richieste accesso atti ricevute	56	33	45	44,67	20	27	-39,55%	35,00%
N° controlli DIA	10	10	8	9,33	4	5	-46,43%	25,00%
N° DIA presentate	68	40	36	48,00	8	8	-83,33%	0,00%
Indici di Tempo								
Riduzione dei tempi di rilascio permessi di costruire rispetto ai termini di legge (gg)	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	30	28	28	28,67	28	28	-2,33%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	30	28	20	26,00	20	20	-23,08%	0,00%
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° pratiche ricevute	81	54	48	61,00	38	39	-36,07%	2,63%
Indici di Costo								
N° pratiche evase	81	54	41	58,67	34	39	-33,52%	14,71%
Costo del processo	€ 20.635,66	€ 19.636,00	€ 22.113,96	€ 20.795,21	€ 23.000,00	€ 22.990,00	10,55%	-0,04%
Oneri urbanizzazione	€ 1.047.034,46	€ 262.939,05	€ 472.827,57	€ 891.400,54	€ 360.000,00	€ 305.545,16	-65,72%	-15,13%
N° titoli abilitativi rilasciati	5	5	4	4,67	2	2	-57,14%	0,00%
							#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	
Marco Abbiati	D	40%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				8,50	8,50	8,50	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
				#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%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)				19,44%	50,00%	62,50%	12,50%	OK
Indicatore 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)				28,67	28,00	28,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				26,00	20,00	20,00	0,00	OK
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
Costo unitario pratica (costo del processo /N. pratiche evase)				€ 354,46	€ 676,47	€ 589,49	-€ 86,98	OK
Proventi urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 191.014,40	€ 180.000,00	€ 152.772,58	-€ 27.227,42	NOOK
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)				€ 6,10	€ 6,48	€ 6,51	€ 0,03	NOOK
Indicatore di Qualità								
				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Obiettivo di processo							ANNO	2013	
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area								
	Servizio								
	Ufficio								
Processo 16									
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa									
Finalità del Processo									
<b>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.</b>									
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.									
Stakeholders									
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche									
Indici									
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
N° ore sostegno	3600	3900	3900	3800,00	3990	<b>3920</b>	3,16%	-1,75%	
N° attività integrative attivate	8	8	9	8,33	9	<b>9</b>	8,00%	0,00%	
N° utenti	340	360	345	348,33	350	<b>350</b>	0,48%	0,00%	
N° alunni hp	10	13	15	12,67	14	<b>14</b>	10,53%	0,00%	
							#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	€ 255.923,00	€ 160.731,20	€ 402.847,82	€ 273.167,34	€ 349.100,00	<b>€ 465.083,64</b>	70,26%	33,22%	
€ risorse comunali	€ 243.923,00	€ 160.731,20	€ 402.847,82	€ 269.167,34	€ 349.100,00	<b>€ 465.083,64</b>	72,79%	33,22%	
							#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					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)					#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
					300,00	<b>285,00</b>	<b>280,00</b>	-5,00	<b>NOOK</b>
					0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficacia temporale									
					0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario per utente (costo complessivo del processo/n. utenti)					#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)					€ 784,21	<b>€ 997,43</b>	<b>€ 1.328,81</b>	€ 331,38	<b>NOOK</b>
					€ 80,16	<b>€ 98,34</b>	<b>€ 131,64</b>	€ 33,30	<b>NOOK</b>
Indicatori di Qualità									
					0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

		ANNO	2013					
<b>Obiettivo di processo</b> Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
<b>Processo 17</b>								
<b>Gestire la Segreteria, Protocollo, Servizi informativi e la comunicazione istituzionale</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<p><b>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria;</b> <span style="float: right;"><b>la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi;</b></span>  <b>assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali;</b> <span style="float: right;"><b>gestire la comunicazione istituzionale e le relazioni esterne.</b></span></p>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
collegamento con le politiche/linee strategiche. Costituisce obiettivo primario l'organizzazione del trasferimento degli uffici comunali alla nuova sede.								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Uffici comunali / Organi istituzionali</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio	1,47	1,47	1,47	1,47	1,47	<b>1,47</b>	0,00%	0,00%
N° totale dipendenti	15,00	15,00	16,00	15,33	16,00	<b>16,00</b>	4,35%	0,00%
n. newsletter-informative pubblicate sul sito al mese	3,00	3	4	3,33	4,00	<b>4</b>	20,00%	0,00%
N. atti di Giunta e Consiglio	190	142	183	171,67	135	<b>155</b>	-9,71%	14,81%
<b>Indici di Tempo (espresso in giorni)</b>								
Concessione patrocini						<b>20</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Concessione utilizzo strutture comunali						<b>15</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 89.802,41	€ 51.604,12	€ 52.408,05	€ 64.604,86	€ 54.000,00	<b>€ 53.598,30</b>	-17,04%	-0,74%
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento del servizio (Indagine rivolta a colleghi e amministratori)		8	8	8,00	8	<b>8</b>	0,00%	0,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
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%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
				#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				9,59%	<b>9,19%</b>	<b>9,19%</b>	0,00%	<b>OK</b>
				#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
				#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Aggiornamento Sito istituzionale (n. newsletter-informative pubblicate/mese)				3,33	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
% scostamento rispetto ai tempi per patrocini				<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0,00%</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% scostamento rispetto ai tempi per concessione strutture comunali				<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0,00%</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
				0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo unitario per dipendente (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 43.948,88	<b>€ 36.734,69</b>	<b>€ 36.461,43</b>	-€ 273,27	<b>OK</b>
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 18,96	<b>€ 15,21</b>	<b>€ 15,17</b>	-€ 0,04	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				8,00	<b>8,00</b>	<b>8,00</b>	0,00	<b>OK</b>
				0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>								
commento sintetico sui risultati								

					ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<u>Economico-Finanziaria</u>						
Servizio		<u>Personale</u>						
Ufficio/Centro di Costo								
<b>Processo 18</b>								
<b>Gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
collegamento con le politiche/linee strategiche. Gli obiettivi sono individuabili in connessione con le attività attribuite al servizio Tributi/Entrate								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Dipendenti</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	3.330	3.382	3.511	3407,67	3550	<b>3.533</b>		
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	<b>0,35</b>	0,00%	0,00%
N° totale dipendenti	15,00	15,00	16,00	15,33	16,00	<b>16,00</b>	4,35%	0,00%
N° procedimenti disciplinari gestiti	10,00	3,00	3,00	5,33	1,00	<b>3,00</b>	-43,75%	200,00%
N° segnalazioni di procedimento disciplinare pervenute	12,00	4,00	3,00	6,33	1,00	<b>3,00</b>	-52,63%	200,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio di risposta su quesiti	0	15	15	10,00	15	<b>7</b>	-30,00%	-53,33%
Tempo medio per predisposizione pratiche di mobilità	20	0	0	6,67	20	<b>0</b>	-100,00%	-100,00%
Tempo medio per predisposizione modelli PA04 e 350P	60	0	45	35,00	45	<b>0</b>	-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 11.239,17	€ 16.407,57	€ 17.719,00	€ 15.121,91	€ 23.000,00	<b>€ 16.720,00</b>	10,57%	-27,30%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Edo Marazzina	D	10%						
Chiara Merlin	C	15%						
Giuseppe Guerini Rocco	D	10%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)			0,01%	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>	0,00%	<b>NOOK</b>	
incidenza del personale in servizio sul totale dipendenti (n. dipendenti del servizio/n. totale dipendenti)			2,28%	<b>2,19%</b>	<b>2,19%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
			0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio di risposta su quesiti			10,00	<b>15,00</b>	<b>7,00</b>	-8,00	<b>OK</b>	
Tempo medio per predisposizione pratiche di mobilità			6,67	<b>20,00</b>	<b>0,00</b>	-20,00	<b>OK</b>	
Tempo medio per predisposizione modelli PA04 e 350P			35,00	<b>45,00</b>	<b>0,00</b>	-45,00	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo unitario per dipendente (costo complessivo del processo/dipendenti)			€ 986,21	<b>€ 1.437,50</b>	<b>€ 1.045,00</b>	-€ 392,50	<b>OK</b>	
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)			€ 4,44	<b>€ 6,48</b>	<b>€ 4,73</b>	-€ 1,75	<b>OK</b>	
			#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>								
			0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
			#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								