

FUNZIONE	SERVIZIO		PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	22	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi
		11	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	21	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	13	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	15	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative
	GESTIONE DEI BENI DEMIANIALI E PATRIMONIALI	9	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)
	UFFICIO TECNICO	19	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	20	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie
	ALTRI SERVIZI GENERALI	6	Gestire i servizi demografici
		23	Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE		
	POLIZIA COMMERCIALE	7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione
	POLIZIA AMMINISTRATIVA		
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA		
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	17	Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa
	ISTRUZIONE MEDIA		
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE		
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	5	Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE		
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	10	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI	18	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche
	MANIFESTAZIONI TURISTICHE		
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	12	Gestire la pianificazione territoriale
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	16	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di titoli abilitativi
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE		
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	4	
	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	24	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	2	Gestire assistenza socio-ricreativa per anziani
		14	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	8	Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	1	Erogare servizi cimiteriali
	AFFISSIONE E PUBBLICITA'		
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI		
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI		
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO		
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO		
	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA		

N.	PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA
1	Erogare servizi cimiteriali	SERVIZIO LL.PP. - SERV. DEMOGRAFICI
2	Gestire assistenza socio-ricreativa per anziani	S.A.E.C.
3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	SETTORE COMMERCIO-S.U.A.P., PROT. CIVILE, VIABILITA', TRASPORTI
4	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	SERVIZIO AMBIENTE E TERRITORIO - LL.PP.-SETTORE COMMERCIO-S.U.A.P., PROT. CIVILE, VIABILITA', TRASPORTI
5	Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	S.A.E.C.
6	Gestire i servizi demografici	SERVIZI DEMOGRAFICI
7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	SETTORE COMMERCIO-S.U.A.P., PROT. CIVILE, VIABILITA', TRASPORTI
8	Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani	S.A.E.C.
9	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	SERVIZIO LL.PP. - SETT. FINANZIARI - S.A.E.C.
10	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	S.A.E.C.
11	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	TUTTI I SETTORI
12	Gestire la pianificazione territoriale	SERVIZIO AMBIENTE E TERRITORIO
13	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	SETTORE FINANZIARIO
14	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà	S.A.E.C. - SETT.FINANZIARI
15	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	SETT.FINANZIARI
16	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi	SERVIZIO AMBIENTE E TERRITORIO
17	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	S.A.E.C.
18	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	S.A.E.C. - SETT AMMINISTRATIVO
19	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	SERVIZIO LL.PP. - SETT .COMMERCIO-S.U.A.P., PRTO. CIVILE, VIABILITA', TRASPORTI
20	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	SERVIZIO LL.PP.
21	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	SERVIZIO PERSONALE -SETT FINANZIARIO - SETT AMMINISTRATIVO
22	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria e Affari Generali, Protocollo, Servizi informativi	SETT AMMINISTRATIVO
23	Servizi di supporto interno: Gestire le assicurazioni e gli affari legali	TUTTI I SETTORI
24	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido	S.A.E.C.

ANNO 2012					
CARATTERISTICHE DELL'ENTE					
Popolazione					
		2009	2010	2011	2012
Descrizione					
Popolazione residente al 31/12		14.954	15.097	15.372	15.461
di cui popolazione straniera		685	730	847	850
Descrizione		2009	2010	2011	Saldo Naturale
nati nell'anno		174	140	146	145
deceduti nell'anno		159	137	129	130
immigrati		636	550	682	650
emigrati		468	410	424	420
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2010	2011	2012
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	1.100	1.087	1.114	1.115
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	1.143	1.172	1.171	1.170
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	2.289	2.267	2.287	2.290
Popolazione in età adulta	30-65 anni	7.963	8.034	8.166	8.230
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	2.459	2.537	2.634	2.695
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2009	2010	2011	2012
Prima infanzia	0-3 anni	650	628	651	655
Utenza scolastica	4-13 anni	1.460	1.473	1.512	1.530
Minori	0-18 anni	2.800	2.806	2.848	2.860
Giovani	15-25 anni	1.570	1.564	1.589	1.610
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					0

P.R.G.C. adottato entro il 2010 (dato estrapolato da relazione illustrativa variante n. 8)

Territorio		
Superficie in Km ^q		32,42
Frazioni		1
Risorse idriche		
Laghi	Lago Verdina	
Fiumi	Torrente Malone e Bendola, rii San Giovanni, Ritano o Cravan	

Viabilità					
Strade		2009	2010	2011	2012
Statali	Km	0,6	0,6	0,6	0,6
Provinciali	Km	21,01	21,01	21,01	21,01
Comunali	Km	40,84	42,84	43,3	43,3
Vicinali	Km	0	0	0	0
Autostrade	Km	7,8	7,8	7,8	7,8
Tot. Km strade		70,25	72,25	72,71	72,71

ANNO 2012									
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Gestione delle Entrate									
Titoli	2009		2010		2011		2012		
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	
Avanzo applicato							€ -		
1 - Tributarie	€ 3.990.057,98	€ 767.884,78	€ 4.030.256,32	€ 2.516.348,10	€ 6.007.887,23	€ 4.124.782,51	€ 6.392.227,46	€ 5.561.841,00	
2 - Trasferimento Stato	€ 2.163.419,20	€ 1.800.791,69	€ 3.765.827,38	€ 3.598.073,29	€ 640.490,67	€ 558.015,94	€ 521.375,83	€ 437.393,51	
3 - Extratributarie	€ 1.347.401,47	€ 1.119.145,60	€ 1.316.777,13	€ 1.091.474,91	€ 1.395.427,56	€ 1.258.368,83	€ 1.412.998,81	€ 1.219.196,63	
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 1.316.462,57	€ 884.962,57	€ 918.655,40	€ 613.655,40	€ 973.333,08	€ 973.333,08	€ 841.873,43	€ 741.873,43	
5 - Entrate da acc.prestiti	€ -	€ -	€ 350.000,00	€ -	€ 682.560,62	€ -	€ -	€ -	
6 - Servizi conto terzi	€ 1.251.839,69	€ 1.143.183,06	€ 944.011,86	€ 859.769,36	€ 903.972,28	€ 865.978,74	€ 664.353,62	€ 657.972,01	
Totale entrate	€ 10.069.180,91	€ 5.715.967,70	€ 11.325.528,09	€ 8.679.321,06	€ 10.603.671,44	€ 7.780.479,10	€ 9.832.829,15	€ 8.618.276,58	
Gestione delle Spese									
Titoli	2009		2010		2011		2012		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
1 - Spesa corrente	€ 6.845.785,65	€ 5.273.759,40	€ 7.615.808,08	€ 5.568.367,84	€ 7.273.289,71	€ 5.419.611,94	€ 7.821.924,85	€ 6.216.762,82	
2 - Spese c/capitale	€ 1.641.898,64	€ 114.907,20	€ 3.225.246,82	€ 473.639,51	€ 2.632.308,43	€ 503.559,56	€ 1.588.430,45	€ 144.168,69	
3 - Rimborso di prestiti	€ 352.758,98	€ 352.758,98	€ 368.122,83	€ 362.122,83	€ 318.905,05	€ 318.905,05	€ 502.786,11	€ 502.786,11	
4 - Servizi conto terzi	€ 1.251.839,69	€ 977.679,89	€ 944.011,86	€ 842.951,08	€ 903.972,28	€ 834.753,52	€ 664.353,62	€ 652.690,57	
Totale spesa	€ 10.092.282,96	€ 6.719.105,47	€ 12.153.189,59	€ 7.247.081,26	€ 11.128.475,47	€ 7.076.830,07	€ 10.577.495,03	€ 7.516.408,19	
Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	€ 3.414.907,25	€ 3.664.431,93	€ 3.222.173,20	€ 3.406.512,31	€ 1.519.659,97	€ 1.741.732,28	€ 1.887.609,27	€ 2.183.913,33
2	Contributi e trasferimenti	€ 104.014,18	€ 82.634,21	€ 388.794,94	€ 406.062,95	€ 225.193,26	€ 165.103,83	€ 142.421,02	€ 129.772,21
3	Extratributarie	€ 280.175,12	€ 287.304,56	€ 254.280,56	€ 282.101,44	€ 225.715,55	€ 217.411,10	€ 177.247,73	€ 241.558,59
4	Contributi conto capitale	€ 838.105,25	€ 413.339,47	€ 852.670,35	€ 148.007,72	€ 1.009.662,11	€ 408.739,22	€ 327.760,78	€ 207.478,44
5	Accensioni di prestiti	€ 1.549.463,51	€ 419.974,36	€ 1.129.489,15	€ -	€ 1.090.481,32	€ 170.990,36	€ 915.798,23	€ 99.500,92
6	Servizi conto terzi	€ 68.608,44	€ 68.015,75	€ 109.388,00	€ 66.904,10	€ 126.726,40	€ 100.229,39	€ 65.729,40	€ 34.032,00
Totale residui su entrate		€ 6.255.273,75	€ 4.935.700,28	€ 5.956.796,20	€ 4.309.588,52	€ 4.197.438,61	€ 2.804.206,18	€ 3.516.566,43	€ 2.896.255,49
Titolo	SPESE	2009		2010		2011		2012	
		residui passivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	2.846.324,31	1.048.572,74	2.770.808,74	1.378.434,61	3.105.736,06	1.543.980,07	€ 2.879.240,04	1.342.089,00
2	Spese per investimenti	7.074.878,23	2.011.296,30	6.585.350,46	1.469.389,45	7.149.968,66	2.414.513,24	€ 5.628.229,43	980.444,83
3	Rimborso di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	€ -	0,00
4	Servizi conto terzi	249.103,66	169.175,12	354.088,34	177.731,24	277.031,34	75.127,74	€ 271.122,36	99.282,24
Totale residui su spese		€ 10.170.306,20	€ 3.229.044,16	€ 9.710.247,54	€ 3.025.555,30	€ 10.532.736,06	€ 4.033.621,05	€ 8.778.591,83	€ 2.421.816,07
Indici per analisi finanziaria									
Descrizione	2009		2010		2011		2012		
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 2.000.324,98		€ 3.591.994,79		€ 491.072,10		€ 39.430,42		
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 302.912,50		€ 287.548,65		€ 248.944,87		€ 231.332,35		
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 2.310.485,12		€ 2.321.439,67		€ 2.315.621,36		€ 2.301.700,26		
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 352.758,98		€ 368.122,83		€ 318.905,05		€ 332.822,53		
Anticipazioni di cassa	€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00		
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Grado di autonomia finanziaria									
Descrizione	2009		2010		2011		2012		
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie Entrate correnti	71,16%		58,68%		92,04%		93,74%		
2.Autonomia impositiva Entrate tributarie Entrate correnti	53,19%		44,23%		74,69%		76,77%		
3.Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali Entrate correnti	26,67%		39,42%		6,10%		0,47%		
Grado di rigidità del Bilancio									
Indicatori	2009		2010		2011		2012		
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int) Entrate correnti	39,54%		32,67%		35,85%		34,42%		
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale Entrate correnti	30,80%		25,47%		28,79%		27,64%		
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int) Entrate correnti	8,74%		7,20%		7,06%		6,78%		
Pressione fiscale ed erariale pro-capite									
Indicatori	2009		2010		2011		2012		
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie Numero abitanti	€ 356,93		€ 354,18		€ 481,61		€ 504,83		
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie Numero abitanti	€ 266,82		€ 266,96		€ 390,83		€ 413,44		
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui(cap+int) Numero abitanti	€ 43,85		€ 43,43		€ 36,94		€ 36,49		
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali Numero abitanti	€ 133,77		€ 237,93		€ 31,95		€ 2,55		
Capacità gestionale									
Indicatori	2009		2010		2011		2012		
1. Incidenza residui attivi Residui attivi Totale accertamenti	62,12%		52,60%		39,58%		35,76%		
2. Incidenza residui passivi Residui passivi Totale impegni	100,77%		79,90%		94,65%		82,99%		
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3 Accertamenti titoli 1 + 3	35,35%		67,47%		72,71%		86,88%		
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1 Impegni titolo 1	77,04%		73,12%		74,51%		87,01%		

Descrizione	2009	2010	2011	
Spesa complessiva per il personale (impegnato compreso segretario generale/ intervento 1 +IRAP +mensa+ vestiario + polizze vita polizia)	€ 2.506.261,45	€ 2.517.319,56	€ 2.501.896,75	€
Spesa per la formazione (stanziato) (2011 VINCOLI SPESA DL 78/2010)	€ 15.500,00	€ 15.500,00	€ 7.750,00	€
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 15.500,00	€ 15.500,00	€ 7.750,00	€

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2009	2010	2011	
1. Spesa personale su spesa corrente <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	36,61%	33,05%	34,40%	
2. Spesa media del personale <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ 38.629,18	€ 38.262,95	€ 38.472,96	
3. Spesa personale pro-capite <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 167,60	€ 166,74	€ 162,76	
4. Rapporto popolazione su dipendenti <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	230	229	236	
5. Rapporto dirigenti su dipendenti <u>Numero segretario</u> Numero dipendenti	1,73%	1,70%	1,69%	
6. Rapporto dipendenti su PO <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	9,65	9,80	11,81	
7. Capacità di spesa su formazione <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	100,00%	100,00%	100,00%	
8. Spesa media formazione <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ 238,90	€ 235,60	€ 119,18	
9. Spesa formazione su spesa personale <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	0,62%	0,62%	0,31%	

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SERVIZIO LL.PP. - SERV. DEMOGRAFICI						
Processo 1								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori, nell'applicazione delle disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.								
Missione - Visione dell'Ente								
SETTORE SERV. AMM.VI - Relazione previsionale programmatica 2011 - OB. 3.2.1.5. - Regolamento Polizia Mortuaria - Convenzione con agenzie onoranze funebri per funerali indigenti - OB. 3.2.1.7. - Cimitero - prevendita loculi - LL.PP. Relazione previsionale programmatica 2011 Finalità 1 - Patrimonio Comunale								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
Ore apertura settimanale (MEDIA INV./EST. RIF. CIMITERO)	67	67	67	67,00	67	67	0,00%	0,00%
N. loculi concessi	33	14	23	23	25	43	84,29%	72,00%
N. cellette concesse	6	23	17	15	2	23	50,00%	1050,00%
N. tombe concesse	0	0	0	0	2	2	#DIV/0!	0,00%
N. loculi richiesti	33	14	87	45	25	43	-3,73%	72,00%
N. cellette richieste	6	23	17	15	2	23	50,00%	1050,00%
N. tombe richieste	0	0	0	0	2	2	#DIV/0!	0,00%
N. esumazioni effettuate	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. esumazioni da effettuare (programmate)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
n. ore di custodia settimanale	36	36	36	36,00	36	36	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)	8	7	7	7,33	7	7	-4,55%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo (personale)	€ 91.372,44	€ 100.331,36	€ 102.961,22	€ 98.221,67	€ 109.840,47	€ 98.567,28	0,35%	-10,26%
di cui: Costo del personale	€ 71.211,01	€ 74.709,67	€ 77.075,57	€ 74.332,08	€ 74.640,47	€ 72.025,33	-3,10%	-3,50%
Proventi cimiteriali di competenza (*)	€ 58.413,00	€ 42.152,00	€ 194.496,83	€ 98.353,94	€ 86.000,00	€ 102.458,10	4,17%	19,14%
Indici di Qualità								
N. Reclami e/o segnalazioni (RECLAMI SCRITTI)	0	0	0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento	n.d.	59,02%	n.d.	59,02%			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo (dato consuntivo 12)	Nominativo		
Marina Gianuzzi	D1	16%	Convenzione funerali indigenti		€ 0,00	Onoranze funebri Camoletto Valentino di		
Cristina Tarabolo	C	1%	Assistenza servizi cimiteriali		€ 7.411,25	Camoletto F. e Mecca & Chiadò srl		
Rita Cordaro	C	1%				Camoletto Valentino		
Maggiulli Gaetano	D3	8%						
Izzo Christian	C	15%						
Rodio Rosanna	B	10%						
Scalise Mirella	C	10%						
Sortino Maria	C	10%						
Bertagnini Roberto	B	10%						
Bossetto Sergio	B	10%						
Cometto Mauro	B	10%						
Cucca Mario	B	85%						
Lauriola Domenico	B	10%						
Maschio Renato	B	10%						
Po Giuseppe	B	20%						
Ghirardi Marco	B	10%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità del cimitero (h. di apertura settimanale/84 h)				79,76%	79,76%	79,76%	0,00%	OK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				64,44%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di custodia settimanale (n. ore di custodia settimanale/70)				51,43%	51,43%	51,43%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)(gg)				7,33	7	7	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo costo del processo/popolazione				€ 6,49	€ 7,09	€ 6,38	-€ 0,71	OK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				100,13%	78,30%	103,95%	25,65%	OK
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni scritte				0	0	0	0	OK
% gradimento (indagine)				1	0	0	0	OK
Analisi del risultato								
* Per l'anno 2011 provenienti anche da prevendita loculi								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		S.A.E.C.						
Processo 2								
Gestire l'assistenza socio-ricreativa per anziani								
Finalità del Processo								
Attivare interventi idonei a favorire il permanere dell'anziano nel contesto sociale.								
Missione - Visione dell'Ente								
relazione P.P. - settore POLITICHE SOCIALI e POLITICHE GIOVANILI - ob. - 5. Anziani: Offrire maggiori occasioni di compagnia; Mantenere il più a lungo possibile il livello di autosufficienza; offrire opportunità di partecipazione sociale per gli anziani								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Anziani assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
N° domande accolte per servizi di assistenza (pasti , telesoccorso, servizio "anziani non più soli", trasporto)	26	26	26	26,00	23,00	26,00	0,00%	13,04%
N° domande ricevute per servizi di assistenza (pasti , telesoccorso, servizio "anziani non più soli", trasporto)	29	31	29	29,67	27,00	26,00	-12,36%	-3,70%
N° utenti di servizi si assistenza (pasti , telesoccorso, servizio "anziani non più soli", trasporto)	26	26	26	26,00	23,00	20,00	-23,08%	-13,04%
N° anziani presenti sul territorio (oltre 65 anni)	0	0	2634	878,00	2695,00	2703,00	207,86%	0,30%
N. progetti di servizio civico organizzati ("Nonni Vigile", "Adotta un Parco")	2	2	2	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%
N. parchi adottati	10	11	11	10,67	12,00	12,00	12,50%	0,00%
N. parchi presenti sul territorio	15	15	15	15,00	15,00	15,00	0,00%	0,00%
N. anziani coinvolti in progetti di servizio civico ("Nonni Vigile", "Adotta un Parco")	21	23	23	22,33	23	24	7,46%	4,35%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo (personale+ costo dei servizi di assistenza.....)	€ 44.759,48	€ 53.169,04	€ 41.598,73	€ 46.509,08	€ 36.546,22	€ 33.943,61	-27,02%	-7,12%
di cui: Costo del personale	€ 11.814,84	€ 11.762,25	€ 12.060,39	€ 11.879,16	€ 13.005,07	€ 12.069,33	1,60%	-7,20%
Costo dei servizi di assistenza	€ 32.944,64	€ 41.406,79	€ 29.538,34	€ 34.629,92	€ 23.541,15	€ 21.874,28	-36,83%	-7,08%
Proventi di competenza (proventi pasti anziani)	€ 1.853,10	€ 2.305,80	€ 2.381,40	€ 2.180,10	€ 2.000,00	€ 2.797,20	28,31%	39,86%
Indici di Qualità								
% gradimento	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	nd		#VALORE!	#VALORE!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)	Nominativo			
CAMOLETTO Teresa	D1	3%	MENSA SCOLASTICA PER PASTI ANZIANI	€ 9.214,46	MARKAS SERVICE			
PORTA Tiziana	C	10%	Telesoccorso	€ 500,00	TELEAIUTO			
MARCARINI Manuela	C	6%	Progetto Anziani Non Più Soli	€ 2.500,00	VITA COOPERATIVA SOCIALE			
NOTARIO AnnaMaria	B	12%	Trasporto anziani Messa bus e Centro Alzheimer	€ 1.500,00	CROCE BIANCA VOLPIANESE			
PINONI Donatella	C	6%	Servizio nonni vigili	€ 8.000,00	CROCE BIANCA VOLPIANESE			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di servizi di assistenza (domande accolte/ domande ricevute)				87,64%	85,19%	100,00%	14,81%	OK
% di utenti di servizi di assistenza (n. utenti di iniziative di assistenza/anziani presenti sul territorio)				2,96%	0,85%	0,74%	-0,11%	OK
% di coinvolgimento nei progetti di servizio civico ("Nonni Vigile", "Adotta un Parco") (N. anziani coinvolti in progetti di servizio civico/anziani presenti sul territorio)				2,54%	0,85%	0,89%	0,03%	OK
% di parchi "adottati" (N. parchi adottati/N. parchi presenti sul territorio)				71,11%	80,00%	80,00%	0,00%	OK
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)				5,80%	17,39%	17,48%	0,10%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				4,69%	5,47%	8,24%	2,77%	OK
Costo medio unitario dei servizi di assistenza (Costo dei servizi di assistenza-Proventi di competenza) /N° utenti di servizi si assistenza)				€ 1.704,96	€ 1.502,01	€ 1.557,32	€ 55,31	NOOK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 3,07	€ 2,36	2,195434319	€ 0,16	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				n.d.	nd	0,00%	#VALORE!	NOOK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SETTORE COMMERCIO-S.U.A.P., PROT. CIVILE, VIABILITA', TRASPORTI						
Processo 3								
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e produttive ed il rispetto delle norme in materia								
Missione - Visione dell'Ente								
relazione P.P. - settore POLIZIA MUNICIPALE - finalità 8, 11 - obiettivo 11 - attività di sostegno e collaborazione con i commercianti al fine di porre in relazione reciproca l'offerta commerciale del centro Storico con quella delle aree limitrofe								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Esercizi commerciali - Attività Produttive								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
N° denuce di inizio attività/domande con esito positivo	258	317	385	320	338	290	-9,38%	-14,20%
N° denuce di inizio attività/domande presentate	261	320	390	324	340	290	-10,40%	-14,71%
N° attività presenti sul territorio	1.342	1.350	1.342	1.345	1.340	1.329	-1,17%	-0,82%
Nuove attività insediate	23	9	13	15	8	9	-40,00%	12,50%
Attività cessate	17	8	15	13	10	11	-17,50%	10,00%
N° commercio di vicinato	136	137	145	139	142	148	6,22%	4,23%
N° attività commerciali (inclusi gli ambulanti)	362	367	407	379	405	407	7,48%	0,49%
N°di licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	390	399	409	399	407	409	2,42%	0,49%
N. fiere organizzate	4	4	4	4	4	4	0,00%	0,00%
N. espositori delle fiere	184	190	190	188	190	230	22,34%	21,05%
h apertura settimanale dello sportello	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 84.124,72	€ 83.631,88	€ 84.842,00	€ 84.199,53	€ 87.063,54	€ 87.089,43	3,43%	0,03%
di cui: Costo del personale	€ 79.201,11	€ 78.277,80	€ 80.194,67	€ 79.224,53	€ 81.084,59	€ 79.412,39	0,24%	-2,06%
Indici di Qualità								
% gradimento	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.		#VALORE!	#VALORE!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo (dato consuntivo 12)	Nominativo		
BISCO Paolo	D1	40%						
AMATEIS Piera	C	83%						
ARBOREA Maddalena	C	19%						
BENEDETTO Pier Luigi	C	5%						
BERGANTIN Fabio	C	16%						
BUSSO Paolo	C	5%						
GIRIBUOLA GianPietro	C	7%						
PEROTTI Maria Teresa	D1	15%						
PESCANTIN Daniele	C	5%						
SOLINAS Luca	D1	4%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di domande con esito positivo (N° denuce di inizio attività/domande con esito positivo/ N° denuce di inizio attività/domande presentate)				98,87%	99,41%	100,00%	0,59%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				1,12%	0,60%	0,68%	0,08%	OK
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				0,99%	0,75%	0,83%	0,08%	NOOK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				36,80%	35,06%	36,36%	1,30%	OK
% licenze attive - autorizzazioni su popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				2,64%	2,63%	2,65%	0,00	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				13,89%	13,89%	13,89%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 5,56	€ 5,62	€ 5,63	€ 0,02	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				n.d.	n.d.	0,00%	#VALORE!	NOOK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

N° controlli su raccolta rifiuti	15,00	15,00	7,00	12,33	7,00	8,00	-35,14%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	41,00	30,00	4,00	25,00	0,00	4,00	-84,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati pericolosi	3,00	4,00	0,00	2,33	0,00	0,00	-100,00%
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	131321,00	132800,00	143355,00	135825,33	140000,00	112100,00	-17,47%
N° utenze servizio raccolta rifiuti	7338,00	7634,00	7.533	7501,67	7600,00	7.600	1,31%
N° controlli ambientali effettuati	14,00	8,00	7,00	9,67	7,00	13,00	34,48%
Kmq. Territorio	0,00	0,00	0,00	0,00	32,42	32,42	#DIV/0!
N° illeciti ambientali accertati	8,00	5,00	6,00	6,33	5,00	5,00	-21,05%
N° passaggi raccolta alla settimana	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	0,00%
N° autorizzazioni ambientali richieste	10,00	10,00	9,00	9,67	4,00	12,00	24,14%
N° autorizzazioni ambientali rilasciate	6,00	15,00	10,00	10,33	3,00	10,00	-3,23%
Indici di Tempo							
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	0,00%
Indici di Costo							
Costo complessivo del processo	€ 2.256.902,50	€ 2.285.160,24	€ 2.546.788,90	€ 2.362.950,55	€ 2.558.551,39	#####	10,98%
di cui: Costo del personale	€ 117.213,38	€ 113.959,17	€ 121.217,13	€ 117.463,23	€ 119.198,71	€ 113.332,59	-3,52%
Proventi servizio raccolta rifiuti (ecotasse + raccolta differenziata)	€ 1.218.158,00	€ 1.641.358,00	€ 1.633.359,00	€ 1.497.625,00	€ 1.650.000,00	#####	7,30%
Costo servizio rimozione rifiuti pericolosi abbandonati	€ 2.191,20	€ 4.179,60	€ 3.448,55	€ 3.273,12	€ 10.000,00	€ 1.085,61	-66,83%
Costi raccolta differenziata	€ 749.650,00	€ 763.290,00	€ 775.720,00	€ 762.886,67	€ 775.720,00	€ 775.720,00	1,68%
Indici di Qualità							
N. disservizi segnalati	25	23	23	24,00	30	30	25,00%
N. interventi effettuati	25	23	23	24,00	30	30	25,00%
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.			#VALORE!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)	Nominativo		
BISCO Paolo	D1	10%					
ARBOREA Maddalena	C	5%					
BENEDETTO Pier Luigi	C	3%					
BERGANTIN Fabio	C	2%					
BUSO Paolo	C	3%					
GIRIBUOLA GianPietro	C	3%					
PEROTTI Maria Teresa	D1	12%					
PESCANTIN Daniele	C	33%					
SOLINAS Luca	D1	10%					
VERONESE Monica	D3	2%					
BERTELLE Alessandra	C	6%					
MAGGIULLI Gaetano	D3	7%					
IZZO Christian	C	10%					
RODIO Rosanna	B	40%					
SCALISE Mirella	C	10%					
SORTINO Maria	C	10%					
BERTAGNI Roberto	B	30%					
BOSSETTO Sergio	B	30%					
COMETTO Mauro	B	30%					
CUCCA Marco	B	5%					
LAURIOLA Domenico	B	30%					
MASCHIO Renato	B	30%					
PO Giuseppe	B	20%					
GHIRARDI Marco	B	30%					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media biennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost
Indicatori di Efficacia							
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /Totale ql rifiuti)				36,89%	35,71%	34,42%	-1,29%
% sanzioni erogate (n. sanzioni/ n. controlli)				16,22%	28,57%	12,50%	-16,07%
% intervento per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati pericolosi /N° interventi rimozione rifiuti abbandonati)				9,33%	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!
Produzione media rifiuti per utenza (ql.) (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				18,11	18,42	14,75	-3,67
n. medio di controlli ambientali per kmq di territorio (n. controlli effettuati/ kmq territorio)				#DIV/0!	0,22	0,40	0,19
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				65,52%	71,43%	38,46%	-0,33
% evasione richieste di autorizzazione ambientale (n° autorizzazioni ambientali rilasciate/n° autorizzazioni ambientali richieste)				106,90%	18,51%	18,51%	0,00
Indicatori di Efficacia temporale							
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				6,00	6,00	6,00	0,00
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				1,00	1,00	1,00	0,00
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)				30,00	30,00	30,00	0,00
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (gg) (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)				90,00	90,00	90,00	0,00

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		S.A.E.C.						
Processo 5								
Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, pre-post scuola, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Missione - Visione dell'Ente								
Relazione Previsionale Programmatica - SERVIZI EDUCATIVI, SCUOLA E TERRITORIO - Obiettivo 3. Assolvimento delle funzioni comunali collegate all'adempimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione e per garantire il diritto allo studio e all'apprendimento fin dalla scuola dell'infanzia								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Studenti, famiglie ed insegnanti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
N° alunni materne ed elementari	1099	1126	1057	1094	1083	1.084	-0,91%	0,09%
N° alunni materne, elementari e medie	1399	1435	1486	1440	1513	1.530	6,25%	1,12%
N° domande refezione scolastica accolte	1113	1225	1160	1166	1170	1.187	1,80%	1,45%
N° domande refezione scolastica presentate	1113	1225	1160	1166	1170	1.187	1,80%	1,45%
N° pasti	123678	128781	133753	128737	134000	137.235	6,60%	2,41%
N° morosi refezione scolastica	37	44	27	36	40	51	41,67%	27,50%
N° domande pre-post scuola accolte	110	143	136	130	130	144	11,05%	10,77%
N° domande pre-post scuola ricevute	110	145	136	130	130	148	13,55%	13,85%
N° morosi pre-post scuola	0	1	1	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° domande accolte trasporto scolastico (incluso trasporto scolastico disabili)	95	93	103	97	90	104	7,22%	15,56%
N° domande presentate trasporto scolastico(incluso trasporto scolastico disabili)	95	93	103	97	90	104	7,22%	15,56%
N° domande per assegni di studio presentate	165	177	97	146	160	160	9,34%	0,00%
N° domande per assegni di studio accolte	155	175	97	142	160	160	12,41%	0,00%
N° domande per borse di studio presentate	239	234	192	222	210	213	-3,91%	1,43%
N° domande per borse di studio accolte	238	234	192	221	210	213	-3,77%	1,43%
N° Utenti trasporto scolastico(incluso trasporto scolastico disabili)	95	93	103	97	90	104	7,22%	15,56%
N° morosi trasporto scolastico(incluso trasporto scolastico disabili)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° km percorsi	25200	25500	25500	25400,00	25500	25.500	0,39%	0,00%
Popolazione 4-13 anni	0	0	1512	504	1530	1.527	202,98%	-0,20%
N° domande centri estivi accolte	181	122	139	147	150	154	4,52%	2,67%
N° domande centri estivi presentate	181	122	139	147	150	156	5,88%	4,00%

N° Morosi centri estivi	1	2	0	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 773.184,23	€ 874.556,35	€ 912.247,03	€ 853.329,20	€ 900.036,83	€ 933.499,01	9,39%	3,72%
di cui: Costo del personale	€ 78.317,59	€ 79.513,83	€ 82.358,75	€ 80.063,39	€ 87.988,27	€ 84.864,11	6,00%	-3,55%
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 478.825,80	€ 498.565,15	€ 508.089,72	€ 495.160,22	€ 468.000,00	€ 536.246,44	8,30%	14,58%
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 584.680,78	€ 693.609,47	€ 718.808,70	€ 665.699,65	€ 712.384,57	€ 746.708,45	12,17%	4,82%
Proventi di competenza pre-post scuola	€ 15.962,40	€ 20.078,80	€ 23.337,03	€ 19.792,74	€ 20.000,00	€ 25.681,10	29,75%	28,41%
Spesa di competenza del servizio pre-post scuola	€ 18.842,76	€ 22.375,97	€ 23.832,62	€ 21.683,78	€ 25.994,86	€ 25.751,14	18,76%	-0,94%
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 31.918,12	€ 22.359,50	€ 30.725,55	€ 28.334,39	€ 17.300,00	€ 17.371,00	-38,69%	0,41%
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 62.286,23	€ 55.949,16	€ 56.133,37	€ 58.122,92	€ 46.200,00	€ 45.232,00	-22,18%	-2,10%
Proventi di competenza centri estivi	€ 29.816,00	€ 19.118,20	€ 21.266,00	€ 23.400,07	€ 18.000,00	€ 25.891,00	10,64%	43,84%
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ 57.582,81	€ 52.095,54	€ 61.629,55	€ 57.102,63	€ 63.209,70	€ 66.612,00	16,65%	5,38%
Spesa di competenza per diritto allo studio (Libri testo + braille)	€ 24.048,27	€ 24.895,90	€ 23.791,44	€ 24.245,20	€ 25.000,00	€ 24.850,00	2,49%	-0,60%
Spesa di competenza per borse di studio	€ 4.191,00	€ 4.200,00	€ 4.700,00	€ 4.363,67	€ 1.100,00	€ 1.100,00	-74,79%	0,00%
€ incassati su morosità complessive	€ 365,71	€ 218,23	€ 3.297,73	€ 1.293,89	€ 1.000,00	€ 7.070,59	446,46%	607,06%
€ morosità accertate complessive	€ 1.965,66	€ 1.833,07	€ 6.667,10	€ 3.488,61	€ 1.442,00	€ 6.928,58	98,61%	380,48%
Indici di Qualità								
% gradimento informatizzazione mensa	n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!			#VALORE!	#DIV/0!
% gradimento servizio refezione (da customer satisfaction)	n.d.	n.d.	70%*	#VALORE!			#VALORE!	#DIV/0!
N. reclami	4	1	0	1,67			-100,00%	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)	Nominativo
CAMOLETTO Teresa	D1	25%	MENSA SCOLASTICA PER PASTI materna/elementari/medie/centri estivi (da servizi domanda)	€ 621.471,45	MARKAS SERVICE
PORTA Tiziana	C	15%	gestione pre-post scuola (da servizi domanda)	€ 19.000,00	VITA COOPERATIVA SOCIALE
BONANSEA Lucia	C	10%	TRASPORTO SCOLASTICO	€ 42.420,00	ADMIRAL TOURS SRL
GIRALDO Luana	C	25%	TRASPORTO DISABILI	€ 2.812,00	CROCE BIANCA + RIMBORSO FAMIGLIA
MARCARINI Manuela	C	12%	GESTIONE CENTRI ESTIVI materna elementari medie(da servizi domanda)	€ 32.398,00	VITA COOPERATIVA SOCIALE
FRISATTI Marilena	B	66%			
NOTARIO AnnaMaria	B	54%			
PINONI Donatella	C	43%			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo della refezione scolastica (domande accolte r.s./alunni)	80,97%	77,33%	77,58%	0,25%	OK
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste pre-post scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.)	99,49%	100,00%	97,30%	-2,70%	NOOK
% utilizzo del pre-post scuola (n. domande pre-post accolte/alunni materne, elementari)	11,85%	12,00%	13,28%	1,28%	OK
% soddisfazione delle domande di assegni di studio (N° domande per assegni di studio accolte/ N° domande per assegni di studio presentate)	97,27%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle domande di borse di studio (N° domande per borse di studio accolte/ N° domande per borse di studio presentate)	99,85%	100,00%	100,00%	0,00%	OK

% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s..)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)	6,74%	5,95%	6,80%	0,85%	OK
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)	100,00%	100,00%	98,72%	-1,28%	NOOK
% di utilizzo del centro estivo (N° domande centri estivi accolte/ popolazione 4-13 anni)	29,23%	9,80%	10,09%	0,28%	OK
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)	2,45%	2,60%	3,21%	0,61%	NOOK

Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	74,38%	65,69%	71,81%	6,12%	OK
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 5,17	€ 5,32	€ 5,44	€ 0,12	NOOK
Costo unitario refezione scolastica (spesa di competenza)/ utenti	€ 570,93	€ 608,88	€ 629,07	€ 20,20	NOOK
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	91,28%	76,94%	99,73%	22,79%	NOOK
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)	€ 167,23	€ 199,96	€ 178,83	€ 21,13	OK
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	48,75%	37,45%	38,40%	0,96%	NOOK
Costo al Km del trasporto scolastico (spesa di competenza/km percorsi)	€ 2,29	€ 1,81	€ 1,77	-€ 0,04	OK
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	40,98%	28,48%	38,87%	10,39%	NOOK
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)	€ 387,57	€ 421,40	€ 432,55	€ 11,15	NOOK
Costo pro capite del processo (costo del processo- proventi)/ popolazione)	€ 56,36	€ 58,07	60,37766057	€ 2,31	NOOK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	37,09%	69,35%	102,05%	32,70%	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (da customer satisfaction)	#VALORE!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
n. reclami	1,67	0,00	0,00	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<i>* RILEVAZIONE FATTA dalla scuola media esclusivamente su tali alunni</i>					

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SERVIZI DEMOGRAFICI							
Processo 6									
Gestire i servizi demografici									
Finalità del Processo									
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e Polizia Mortuaria, all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.									
Missione - Visione dell'Ente									
Relazione Previsionale Programmatica 2011 - Settore Servizi Amministrativi ed Affari Istituzionali - servizi demografici e cimiteriali pag. 69 -70									
Stakeholder (Gruppi d'interesse)									
Cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461			
Ore apertura settimanale	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	0,00%	0,00%	
N. unità operative del processo	5,955	5,990	5,665	5,87	5,500	5,50	-6,30%	0,00%	
N. pratiche (carte d'identità, cambi d'indirizzo, pratiche immigrazione ed emigrazione, atti nascita - morte - matrimonio - acquisto cittadinanza, pubblicazioni di matrimonio, iscritti liste leva, cambi di sezione, iscrizioni e cancellazioni elettorali, permessi seppellimento, trasporti funebri, pratiche AIRE, allineamento banche dati INA SAIA, autorizzazioni cremazione, attestazioni regolarità di soggiorno a comunitari, aggiornamento giudici popolari, assegnazione numeri civici, rilascio tessere elettorali)	5684,00	5473,00	8435,00	6530,67	8450,00	7016,00	7,43%	-16,97%	
n. certificati	6532,00	6829,00	6168,00	6509,67	5900,00	4344,00	-33,27%	-26,37%	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 224.621,14	€ 223.640,77	€ 220.752,25	€ 223.004,72	€ 213.859,92	€ 225.234,47	1,00%	5,32%	
di cui: Costo del personale	€ 199.012,10	€ 196.190,14	€ 191.125,73	€ 195.442,66	€ 181.974,19	€ 193.320,98	-1,09%	6,24%	
Indici di Qualità									
% gradimento	n.d.	69,26%	n.d.	69,26%	n.d.		-100,00%	#VALORE!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo (dato consuntivo 12)	Nominativo			
Marina Gianuzzi	D1	84%							
Cristina Tarabolo	C1	99%							
Rita Cordaro	C1	99%							
Adriana Palazzani	C1	86%							
Cristina Di Stefano	C1	100%							
Roberta Trovò p.t. 50%	B1	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					44,44%	44,44%	44,44%	0,00	OK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)					0,04%	0,04%	0,04%	0,00%	NOOK
n. medio pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)					0,43	0,55	0,45	-9,14%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 14,73	€ 13,80	€ 14,57	€ 0,77	NOOK
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)					€ 34,15	€ 25,31	€ 32,10	€ 6,79	NOOK
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)					€ 34,26	€ 36,25	€ 51,85	€ 15,60	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					69,26%	n.d.	0,00%	#VALORE!	NOOK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

								ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	SETTORE COMMERCIO-S.U.A.P.,PROT. CIVILE,VIABILITA', TRASPORTI								
Processo 7									
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione									
Finalità del Processo									
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.									
Missione - Visione dell'Ente									
SETTORE SERV. AMM.VI - Relazione previsionale programmatica 2011 - OB. 3.2.1.2. – Albo Pretorio Informatico relazione P.P. / Settore ambiente e territorio - R.P.P. 2011- finalità 1 - edilizia-urbanistica/ settore POLIZIA MUNICIPALE - R.P.P. 2011 - finalità 1, 2, 3, 4, 5, 12 - obiettivi 1, 3, 4, 5, 6, 10 - maggiore fruibilità del tessuto urbano da parte dell'utente della strada.									
Stakeholder (Gruppi d'interesse)									
Cittadini e utenti della strada									
	2009	2010	2011	n e d i a	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	14.954	15.097	15.372		15141,00	15.500	15.461		
Km strade territorio	0,00	0,00	72,25		24,08			-1	#DIV/0!
N. agenti	10,00	9,00	10,00		9,67	10,00	10,00	0,034482759	0
N. ore di attività di controllo stradale	5482,00	5489,00	5503,00		5491,33	1135,00	1.144,00	-0,791671725	0,007929515
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	104,00	104,00	104,00		104,00	22,00	104,00	0	3,727272727
N. ore attività complessive pl settimanali	290,00	287,00	309,00		295,33	61,00	326,00	0,103837472	4,344262295
N. ore di vigilanza serale	74,00	81,00	95,00		83,33	0,00	0,00	-1	#DIV/0!
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	166,00	166,00	166,00		166,00	33,00	104,00	-0,373493976	2,151515152
N. ore vigilanza sul territorio	8706,00	8713,00	8727,00		8715,33	1816,00	1144,00	-0,868737092	-0,370044053
N. sinistri	19,00	23,00	23,00		21,67	5,00	6,00	-0,723076923	0,2
N. controlli C.d.S.	450,00	436,00	478,00		454,67	95,00	117,00	-0,742668622	0,231578947
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	92,00	98,00	271,00		153,67	32,00	102,00	-33,62%	218,75%
N. violazioni globali al C.d.S.	1484,00	1152,00	1792,00		1476,00	354,00	239,00	-83,81%	-32,49%
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	15,00	14,00	14,00		14,33	15,00	15,00	4,65%	0,00%
Popolazione 25-64 anni	8692,00	8735,00	8868,00		8765,00	8800,00	8812,00	0,54%	0,14%
N. interventi di Protezione Civile richiesti	1,00	1,00	5,00		2,33	2,00	0,00	-100,00%	-100,00%
N. interventi di Protezione Civile effettuati	1,00	1,00	5,00		2,33	2,00	0,00	-100,00%	-100,00%
N. abusi accertati su cantieri, attività produttive ed edilizie	55,00	22,00	35,00		37,33	18,00	17,00	-54,46%	-5,56%
N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie	62,00	25,00	32,00		39,67	26,00	17,00	-57,14%	-34,62%
N. controlli attività produttive	1,00	1,00	1,00		1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
N. attività produttive	1342,00	1350,00	1342,00		1344,67	1342,00	1340,00	-0,35%	-0,15%
N. controlli su cantieri	16,00	2,00	4,00		7,33	2,00	30,00	309,09%	1400,00%
N. cantieri aperti	189,00	186,00	164,00		179,67	150,00	187,00	4,08%	24,67%
N. controlli su attività edilizia	45,00	22,00	38,00		35,00	15,00	27,00	-22,86%	80,00%
N. attività edilizie	195,00	215,00	186,00		198,67	185,00	219,00	10,23%	18,38%
N. sanzioni attività edilizie e produttive	16,00	32,00	23,00		23,67	25,00	34,00	43,66%	36,00%
N. sanzioni territorio	25,00	27,00	47,00		33,00	7,00	3,00	-90,91%	-57,14%
N. notifiche effettuate	1091,00	965,00	892,00		982,67	880,00	753,00	-23,37%	-14,43%
N. notifiche Polizia Giudiziaria effettuate	165,00	156,00	219,00		180,00	63,00	10,00		-84,13%
N. pubblicazioni all'albo pretorio (*)	1567,00	2080,00	1883,00		1843,33	1800,00	1642,00	-10,92%	-8,78%
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su chiamata - min. (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	10,00	10,00	10,00		10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
Tempo medio di intervento su chiamata -min. (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	20,00	20,00	20,00		20,00	20,00	20,00	0,00%	0,00%
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive -gg (esclusi tempi di terzi)	180,00	180,00	180,00		180,00			-100,00%	#DIV/0!
Tempo medio di notifica (espresso in ore)	1,00	1,00	1,00		1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	20,00	20,00	20,00		20,00	20,00	20,00	0,00%	0,00%
Tempo medio interventoProtezione Civile su calamità naturali in minuti	20,00	20,00	20,00		20,00	20,00	20,00	0,00%	0,00%
Indici di Costo									
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale	€ 75.000,00	€ 65.000,00	€ 104.999,07		€ 81.666,36	€ 100.000,00	€ 100.000,00	0,224494444	0
Proventi di competenza sanzioni territorio e attività della popolazione	€ 3.410,64	€ 3.518,40	€ 11.758,01		€ 6.229,02	€ 3.000,00	€ 7.900,19	26,83%	163,34%
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie e produttive	€ 35.058,21	€ 64.472,83	€ 38.194,13		€ 45.908,39	€ 110.000,00	€ 128.307,94	179,49%	16,64%
Importo finanziamenti da altri Enti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Spese correnti di Protezione Civile (cap 792 - 783 - 785)	€ 18.280,82	€ 21.502,67	€ 23.850,28		€ 21.211,26	€ 28.500,00	€ 27.444,01	29,38%	-3,71%
Costo del processo	€ 381.334,23	€ 369.599,43	€ 373.811,74		€ 374.915,13	€ 406.068,88	€ 410.580,01	9,51%	1,11%
di cui: Costo del personale	€ 328.541,08	€ 310.228,51	€ 305.546,51		€ 314.772,03	€ 328.008,65	€ 319.474,67	1,49%	-2,60%
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	14,00	4,00	4,00		7,33	4,00	4,00	-45,45%	0,00%
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento aree sosta a pagamento	n.d.	33,25%	n.d.	n	0,33	n.d.		-100,00%	#VALORE!
% gradimento del processo	n.d.	n.d.	n.d.	n	n.d.	n.d.		#VALORE!	#VALORE!

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato preventivo 12)	Nominativo			
BISCO Paolo	D1	40%	SERVIZI (gestione infrazioni c.d.s.)	€ 9.907,00	SAT (dal 15/3/12 gestito da NET trasferiti fondi)			
AMATEIS Piera	C	2%	SERVIZI (Videosorveglianza)	€ 3.750,00	SICURA (dal 15/3/12 gestito da NET trasferiti fondi)			
ARBOREA Maddalena	C	69%	FORNITURE (rete connettività)	€ 3.000,00	Spese d'investimento (cap 2800)			
BENEDETTO Pier Luigi	C	80%						
BERGANTIN Fabio	C	80%						
BUSSO Paolo	C	80%						
GIRIBUOLA GianPietro	C	71%						
PEROTTI Maria Teresa	D1	50%						
PESCANTIN Daniele	C	78%						
SOLINAS Luca	D1	70%						
MASSA Maurizio	C	100%						
VERONESE Monica	D3	6%						
BERTELLE Alessandra	C	17%						
CENA Ugo	C	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)				35,21%	36,07%	31,90%	-4,16%	NOOK
n. medio di controlli C.d.S. per ore di attività (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)				0,08	0,08	0,10	1,86%	OK
n. medio di ore di controllo per km di strade (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)				228,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)				10,41%	9,04%	42,68%	33,64%	OK
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)				56,21%	54,10%	31,90%	-22,20%	NOOK
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)				0,96%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)				1566,31	1550,00	1546,10	-390,00%	NOOK
% di abusivismo accertato (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)				94,12%	69,23%	100,00%	30,77%	NOOK
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)				0,07%	0,07%	0,07%	0,00%	OK
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)				4,08%	1,33%	16,04%	14,71%	OK
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)				17,62%	8,11%	12,33%	4,22%	OK
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)				0,16%	0,17%	0,17%	0,00%	NOOK
Efficacia della Protezione Civile Protezione Civile effettuati/ N. interventi di Protezione Civile richiesti)				(N. interventi di 100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)				10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Tempo medio di intervento su chiamata (min.) (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)-gg				180,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio interventoProtezione Civile su calamità naturali in minuti				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/N. violazioni globali al C.d.S.)				€ 55,33	€ 282,49	€ 418,41	€ 1,36	OK
Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)				€ 188,76	€ 428,57	€ 2.633,40	€ 22,05	OK
Valore medio sanzioni su attività edilizie e produttive (proventi di competenza/ n. abusi accertati)				€ 1.229,69	6111,111111	7547,525882	€ 14,36	OK
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)				€ 24,76	€ 26,20	26,55585085	€ 0,00	OK
% di finanziamento Protezione Civile (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)				0,00	0,00	0,00	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento aree sosta a pagamento (indagine)				33,25%	n.d.	0,00%	#VALORE!	NOOK
% gradimento del processo (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ N. violazioni globali al C.d.S.)				0,50%	1,13%	1,67%	0,54%	NOOK
% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
* Per l'anno 2012 il Messo C.le pubblica gli atti provenienti dall'esterno . Gli incaricati dei Settori/Servizi per la pubblicazione degli atti pubblicano sull'Albo Web gli atti di competenza.								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2012
Area/Settore/Centro d Responsabilità								
S.A.E.C.								
Processo 8								
Gestire i servizi per l'infanzia e i giovani								
Finalità del Processo								
Favorire l'integrazione e garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relativamente alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura, sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo								
Missione - Visione dell'Ente								
Relazione previsionale e Programmatica - POLITICHE SOCIALI E POLITICHE GIOVANILI - OB.4. Giovani: prevenire il disagio giovanile attraverso attività mirate a coinvolgere i giovani; rispondere alla necessità di ascolto degli adolescenti; facilitare la partecipazione ad attività ricreative offerte sul territorio; permettere ai giovani di riflettere sulle tematiche che riguardano la violazione dei diritti e della dignità umana; promuovere e realizzare iniziative per favorire nei giovani la cittadinanza attiva; OB. 8. Fornire ai cittadini informazioni dettagliate e corrette sui servizi resi dal comune e dagli altri enti impegnati, sulle politiche sociali e sulle opportunità di lavoro								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
n. accessi servizio informagiovani/informalavoro (settimanali)	57,00	45,00	50,00	50,67	40,00	53	4,61%	32,50%
n. utenti annui complessivi del servizio informagiovani/informalavoro ***	1030,00	n.d.	n.d.	#VALORE!	nr	nr	#VALORE!	#VALORE!
N° giovani residenti (14-25 anni)	1703,00	1722,00	1711,00	1712,00	1727,00	1.697	-0,88%	-1,74%
N° bambini/giovani residenti (11-18anni)	1118,00	1091,00	1120,00	1109,67	1136,00	1.133	2,10%	-0,26%
N° bambini/giovani residenti (11-25anni)	2131,00	2108,00	2146,00	2128,33	2160,00	2.127	-0,06%	-1,53%
N° utenti della scuola di teatro	10,00	14,00	14,00	12,67	13,00	14	10,53%	7,69%
N° progetti di servizio civile finanziati *	1,00	0,00	1,00	0,67	1,00	np *	#VALORE!	#VALORE!
N° candidature presentate per progetti di servizio civile	19,00	0,00	9,00	9,33	1,00	0	-100,00%	-100,00%
N. accessi annui complessivi al servizio "spazio d'ascolto adolescenti"	330,00	333,00	391,00	362,00	350,00	392	8,29%	12,00%
N. ore annue di servizio "spazio d'ascolto adolescenti"	347,00	347,00	395,00	371,00	390,00	360	-2,96%	-7,69%
n. h settimanali di apertura al pubblico dell'informagiovani/informalavoro	17,00	17,00	17,00	17,00	17,00	17	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 61.784,43	€ 65.895,00	€ 80.833,14	€ 69.504,19	€ 75.413,62	€ 73.563,77	5,84%	-2,45%
di cui: Costo del personale	€ 17.200,73	€ 17.508,96	€ 17.849,84	€ 17.519,84	€ 18.244,05	€ 17.787,18	1,53%	-2,50%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizi infomrmagiovani e biblioteca	n.d.	81,00%	n.d.	81,00%			-100,00%	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)	Nominativo			
CAMOLETTO Teresa	D1	5%	gestione spazio d'ascolto	€ 15.500,00	Dott.ssa Elisa Cordera			
PORTA Tiziana	C	39%	gestione scuola di teatro	€ 13.500,00	FONDAZIONE Esperienze di Cultura Metropolitana			
BONANSEA Lucia	C	4%	paternariato per progetti di SCNV	€ 1.000,00	PROVINCIA DI TORINO			
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% di efficacia servizio informagiovani/informalavoro (n. utenti annui complessivi del servizio informagiovani informalavoro / N° giovani residenti (14-25 anni))				#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
% di efficacia della scuola di teatro (N° utenti della scuola di teatro /N° bambini/giovani residenti (11-18anni))				0,01	1,14%	1,24%	0,00	NOOK
n. medio di candidature presentate per progetti di servizio civile (N° cadidature presentate per progetti di servizio civile /N° progetti di servizio civile finanziati)				14,00	1,00	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
n. medio di accessi orari al servizio "spazio d'ascolto adolescenti" (N. accessi annui complessivi al servizio "spazio d'ascolto adolescenti" /N. ore annue di servizio "spazio d'ascolto adolescenti")				0,98	0,90	1,09	0,19	NOOK
Tasso di accessibilità dell'informagiovani/informalavoro (n. h settimanali di apertura pubblico/36)				47,22%	47,22%	47,22%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo del processo/N° bambini/giovani residenti (11-25 anni))				€ 32,66	€ 34,91	€ 34,59	-€ 0,33	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00%	OK
Costo pro capite del processo costo processo / popolazione				€ 4,59	€ 4,98	€ 4,75	-€ 0,23	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento				81,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
* Snon è ancora pervenuta comunicazione di finanziamento del progetto presentato nel 2012. *** con l'introduzione del prestito informatizzato anche per i libri dell'informagiovani, il dato degli utenti non è più rilevabile								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità SERVIZIO LL.PP. - SETT. FINANZIARI - S.A.E.C.								
Processo 9								
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)								
Finalità del Processo								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare								
Missione - Visione dell'Ente								
LL.PP. Relazione previsionale programmatica 2011 Finalità 1 – Patrimonio Comunale								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
n. edifici locati	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
n. totale edifici locabili	9	10	10	10	10	10	3,45%	0,00%
n. richieste di locazione terreni presentate	8	7	6	7	7	7	0,00%	0,00%
n. richieste di locazione terreni accolte	8	7	6	7	7	7	0,00%	0,00%
n. terreni dati in locazione	8	7	7	7	7	7	-4,55%	0,00%
N. beni alienati e/o ceduti	2	0	2	1	2	1	-25,00%	-50,00%
N. richieste alienazioni	2	0	2	1	1	1	-25,00%	0,00%
n. concessioni suolo pubblico rilasciate (tosap permanenti edilizia)	3	2	3	3	1	1	-62,50%	0,00%
n. richieste di concessione suolo pubblico pervenute (tosap permanenti edilizia)	3	2	5	3	1	1	-70,00%	0,00%
n. autorizzazioni rilasciate (tosap temporanea VV.UU)	142	140	179	154	150	121	-21,26%	-19,33%
n. richieste autorizzazioni pervenute (tosap temporanea VV.UU)	142	140	179	154	150	121	-21,26%	-19,33%
N. totale immobili di proprietà disponibili	19	20	20	20	20	20	1,69%	0,00%
Mq edifici	2340,00	2500,00	2500,00	2447	2500,00	2500,00	2,18%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)	30	30	30	30			-100,00%	#DIV/0!
Tempo medio Rilascio concessioni (gg.)	30	30	30	30			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo - comprensivo del costo manutenzioni (ordinarie e straordinarie sommate al costo di questo processo)	€ 472.825,70	€ 1.977.224,13	€ 1.928.765,68	€ 1.459.605,17	€ 2.672.849,65	€ 1.195.438,27	-18,10%	-55,27%
di cui: Costo del personale	€ 42.173,41	€ 44.241,24	€ 47.422,54	€ 44.612,40	€ 43.894,30	€ 44.526,66	-0,19%	1,44%
provento complessivo locazione	€ 75.734,47	€ 85.673,85	€ 63.300,00	€ 74.902,77	€ 73.300,00	€ 72.703,21	-2,94%	-0,81%
Valore complessivo edifici	€ 12.427.703,90	€ 12.707.294,29	€ 13.090.155,10	€ 12.741.717,76	€ 13.090.155,10	€ 13.994.360,62	9,83%	6,91%
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio (compresi sovracanoni deriv. acque, canone imp. pubblicitari, tosap, rimborsi)	€ 253.147,47	€ 252.274,85	€ 372.638,72	€ 292.687,01	€ 375.300,00	€ 383.329,70	30,97%	2,14%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo Servizio accertamento e riscossione TOSAP/Pubblicità e affissioni		Costo (dato preventivo 12) € 20.000,00		Nominativo M.T. S.p.a. gruppo Maggioli (aggio 12,96%)	
NOTARIO Patrizia	D1	10%						
MASSA Angela	C	13%						
MAGGIULLI Gaetano	D3	30%						
IZZO Christian	C	2%						
RODIO Rosanna	B	10%						
SCALISE Mirella	C	15%						
SORTINO Maria	C	20%						
CAMOLETTO Teresanna	D1	1%						
PINONI Donatella	C	4%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% Locazioni edifici (n. edifici locati/ n. totale edifici locabili)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di soddisfazione richieste di locazione terreni (n. richieste di locazione terreni accolte/n. richieste di locazione terreni presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)				100,00%	200,00%	100,00%	-100,00%	NOOK
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				80,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni TOSAP (gg.)				30,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio Rilascio concessioni				30,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 96,40	€ 172,44	77,31959576	-€ 95,12	OK
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/n. terreni locati)				€ 10.214,01	€ 10.471,43	€ 10.386,17	-€ 85,26	NOOK
Costo medio di gestione immobili (costo processo / N. totale immobili di proprietà disponibili)				€ 74.217,21	€ 133.642,48	€ 59.771,91	-€ 73.870,57	OK
Valore edifici al mq. (valore complessivo edifici/ mq edifici)				€ 5.207,79	€ 5.236,06	5597,744248	€ 361,68	OK
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				20,05%	14,04%	32,07%	18,02%	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		S.A.E.C.						
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								
Relazione Previsionale e programmatica 2011 - CULTURA ASSOCIAZIONI MANIFESTAZIONI TURISMO - Ob. 1 1. Rispondere ai bisogni di lettura, ricerca, formazione, informazione e aggiornamento dei cittadini								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
Utenti iscritti *	430	1529	1688	1216	1700	1.828	50,37%	7,53%
N. prestiti	5727	4300	5298	5108	5400	6.235	22,06%	15,46%
H apertura settimanale	22,00	22,00	22,00	22,00	22,00	22	0,00%	0,00%
Patrimonio	18950	20050	21040	20013	21500	22.134	10,60%	2,95%
n. iniziative di promozione della lettura	15	14	17	15	15	21	36,96%	40,00%
n. partecipanti alle iniziative di promozione della lettura	650	720	810	727	800	980	34,86%	22,50%
n. prestiti con prenotazione on line **	60	447	584	516	840	956	85,45%	13,81%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 57.549,58	€ 59.751,06	€ 59.476,52	€ 58.925,72	€ 63.175,26	€ 56.832,62	-3,55%	-10,04%
di cui: Costo del personale	€ 25.218,64	€ 25.379,50	€ 25.377,43	€ 25.325,19	€ 26.041,67	€ 25.299,04	-0,10%	-2,85%
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa acquisto libri	€ 11.539,52	€ 13.009,10	€ 13.042,95	€ 12.530,52	€ 12.706,00	€ 12.706,00	1,40%	0,00%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio biblioteca	n.d.	81,00%	n.d.	n.d.	nd		#VALORE!	#VALORE!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)	Nominativo			
CAMOLETTO Teresa	D1	2%	SISTEMA BIBLIOTECARIO AREA METROPOLITANA	€ 1.000,00	FONDAZIONE Esperienze di Cultura Metropolitana			
PORTA Tiziana	C	4%	FORNITURA LIBRI	€ 12.706,00	LIBRERIA DEI RAGAZZI/LEGGERE/ARKE'			
BONANSEA Lucia	C	71%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di fruitori (Utenti iscritti/popolazione)				8,03%	10,97%	11,79%	0,83%	OK
Media prestiti (prestiti/utenti iscritti)				4,20	3,18	3,41	0,23	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				61,11%	61,11%	61,11%	0,00%	OK
% Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)				10,09%	15,56%	15,33%	-0,22%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 11,54	€ 11,70	€ 9,12	€ 2,58	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 3,89	€ 4,08	€ 3,67	€ 0,41	OK
% di incidenza degli investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/Costo del processo)				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ -	OK
Spesa pro capite per acquisto libri (Spesa acquisto materiale multimediale/Popolazione)				€ 0,83	€ 0,82	€ 0,82	€ 0,00	NOOK
% di incidenza degli investimenti per libri (Spesa acquisto libri/Costo del processo)				€ 0,21	€ 0,20	€ 0,22	€ 0,02	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				n.d.	nd	0,00%	#VALORE!	NOOK
Analisi del risultato								
* con il Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana (SBAM) la tessera di iscrizione è unica per tutte le biblioteche aderenti e gli utenti possono iscriversi anche in altre biblioteche del sistema ed accedere ai servizi offerti da tutte le biblioteche. I dati nel 2009 si riferiscono agli utenti che si sono iscritti a Volpiano, mentre quelli del 2010 si riferiscono agli utenti dello SBAM residenti a Volpiano. ** prestiti on line avviati dal 21/10/2009,								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		TUTTI I SETTORI						
Processo 11								
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP								
Finalità del Processo								
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge								
Missione - Visione dell'Ente								
Relazione Previsionale e programmatica 2011 - Sobbiettivi che riguardano la comunicazione sono presenti nei settori: POLITICHE SOCIALI E POLITICHE GIOVANILI, SERVIZI EDUCATIVI, SCUOLA E TERRITORIO E CULTURA, ASSOCIAZIONI, MANIFESTAZIONI, TURISMO - SETT.SERV. AMM.VI. - Relazione previsionale programmatica 2011 - OB. 3.2.1.8. Ufficio Relazioni con il Pubblico – Ob. 3.2.1.9 – Comunicazione istituzionale – OB. 3.2.1.11 Sito Internet Comunale settore POLIZIA MUNICIPALE - R.P.P. 2011								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
N. notiziari pubblicati nell'anno	3	4	11	6	10	9	50,00%	-10,00%
n. spazi pubblicitari acquistati per pubblicizzare iniziative del comune	23	69	5	32	5	5	-84,54%	0,00%
h apertura settimanale	17,00	17,00	17,00	17,00	17,00	17	0,00%	0,00%
N. richieste evase URP (*)	600	490	659	575	700	974	69,54%	39,14%
N. richieste pervenute URP (*)	600	490	659	575	700	974	69,54%	39,14%
N. iscritti newsletter (dato non determinabile per l'anno 2009)	n.d.	226	332	332	350	490	47,59%	40,00%
N. richieste evase on-line	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!	#VALORE!
N. richeste totali pervenute	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!	#VALORE!
N. di comunicazioni su tabellone elettronico	199	170	190	186	180	166	-10,91%	-7,78%
N. pubblicazioni Sito (sono rilevabili solo le pubblicazioni con allegato)	617	877	715	736	720	562	-23,68%	-21,94%
Indici di Tempo								
Tempo medio di evasione richieste (gg) (**)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 66.000,26	€ 86.808,73	€ 62.968,01	€ 71.925,67	€ 65.868,30	€ 63.373,44	-11,89%	-3,79%
di cui: Costo del personale	€ 47.559,44	€ 46.201,75	€ 47.217,24	€ 46.992,81	€ 48.422,78	€ 46.941,75	-0,11%	-3,06%
Spesa per acquisto spazi pubblicitari	€ 11.717,20	€ 31.177,42	€ 4.575,87	€ 15.823,50	€ 4.950,00	€ 4.793,60	-69,71%	-3,16%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento URP	n.d.	72,92%	n.d.	n.d.			#VALORE!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato preventivo 12)	Nominativo			
Franca Salvador	C	50%	Redazione-distribuzione notiziario	Gratuito	Red & Blue Communication srl - Torino			
Gigliola Richetta	C	50%	Acquisto spazi pubblicitari	4793,6	PUBLISER/PUBLICINQUE/VIVIMEDIA			
Mariella Ferrero	C	5%						
Franco CAGNA	D1	5%						
NOTARIO Patrizia	D1	3%						
AMATEIS Piera	C	15%						
CAMOLETTO Teresa	D1	3%						
PORTA Tiziana	C	2%						
PINONI Donatella	C	2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)				47,22%	47,22%	47,22%	0,00	OK
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% copertura newsletter cittadini) (n. iscritti/				2,19%	2,26%	3,16%	0,90%	OK
% evasione richieste on-line richieste evase on-line/Tot. Richieste pervenute) (n.				n.d.	n.d	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
n. medio mensile di aggiornamenti Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				61,36	60,00	46,83	-1316,67%	NOOK
n. medio mensile di di comunicazioni su tabellone elettronico (n. di comunicazioni su tabellone elettronico/ mese)				15,53	15,00	13,83	-116,67%	NOOK

Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di evasione richieste (gg)	1,00	1	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)	€ 4,75	€ 4,35	€ 4,09	-€ 0,26	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	n.d.	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
* Le attività dell'U.P.R. non possono, nella maggior parte dei casi, essere rilevate quantitativamente, in quanto trattasi: di informazioni fornite in tempo reale all'utente di persona e/o telefonicamente, di distribuzione e raccolta della modulistica, di affiancamento nella compilazione e verifica della documentazione presentata dal cittadino. ** La maggioranza delle richieste viene evasa in tempo reale					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità SERVIZIO AMBIENTE E TERRITORIO								
Processo 12								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)								
Missione - Visione dell'Ente								
Servizio Ambiente e Territorio R.P.P. 2011 - Finalità n. 1 URBANISTICA ed EDILIZIA PRIVATA- PUBBLICA - PAESAGGIO/ Servizio LL.PP. E Patrimonio R.P.P. 2011								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
Kmq territorio	0,00	0,00	32,42	10,81	32,42	32,42		
Kmq edificati	n.d	7,42	7,42	7,42	7,42	7,42	0,00%	0,00%
Mq recupero edifici esistenti	n.d	4000,00	4000,00	4000,00	4000,00	n.d.	#VALORE!	#VALORE!
Mq nuove edificazioni	n.d	5500,00	4000,00	4000,00	4000,00	n.d.	#VALORE!	#VALORE!
kmq terreno non edificabili	n.d	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	0,00%	0,00%
N. piani attuativi approvati	4,00	5,00	12,00	7,00	6,00	7,00	0,00%	16,67%
N. piani attuativi presentati	10,00	13,00	6,00	9,67	6,00	8,00	-17,24%	33,33%
n. varianti al Piano regolatore	7,00	7,00	4,00	6,00	2,00	0,00	-100,00%	-100,00%
n. osservazioni al piano regolatore accolte	0,00	40,00	38,00	26,00	30,00	0,00	-100,00%	-100,00%
n. osservazioni al piano regolatore presentate	0,00	158,00	112,00	90,00	100,00	0,00	-100,00%	-100,00%
N° aree concesse	16,00	11,00	9,00	12,00	10,00	16,00	33,33%	60,00%
N° aree edificabili totali	133,00	133,00	133,00	133,00	133,00	133,00	0,00%	0,00%
N. unità operative del processo	0,88	0,88	0,88	0,88	0,88	0,88	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)(gg)	30	30	30	30,00	30	n.p.	#VALORE!	#VALORE!
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi) (gg)	180	180	170	176,67	160	160	-9,43%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 42.097,92	€ 48.113,04	€ 45.601,74	€ 45.270,90	€ 47.017,59	€ 45.838,12	1,25%	-2,51%
di cui: Costo del personale	€ 36.606,16	€ 43.068,94	€ 40.416,18	€ 40.030,43	€ 40.592,56	€ 40.339,18	0,77%	-0,62%
costi di progettazione interna (include anche quelle relative a manutenzioni e OO.PP.)	€ 11.820,89	€ 12.675,15	€ 38.568,25	€ 21.021,43	€ 10.000,00	€ 10.000,00	-52,43%	0,00%
costi di progettazione totale (include anche quelle relative a manutenzioni e OO.PP.)	€ 35.313,96	€ 279.302,44	€ 241.534,59	€ 185.383,66	€ 50.000,00	€ 50.000,00	-73,03%	0,00%
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
VERONESE Monica	D3	45%						
BERTELLE Alessandra	C	10%						
TESTU Francesco	C	17%						
VIOLA Maria Grazia	C	16%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% consumo del territorio (kmq edificati/kmq territorio)				68,66%	22,89%	22,89%	0,00%	OK
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)				100,00%	100,00%	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
Tasso di non edificabilità (kmq non edificabili/kmq territorio)				231,34%	77,11%	77,11%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				72,41%	100,00%	87,50%	-12,50%	NOOK
% realizzazione del PRGC vigente (aree concesse/aree edificabili totali)				9,02%	7,52%	12,03%	4,51%	OK
% accoglimento osservazioni al piano regolatore (n. osservazioni al piano regolatore accolte/n. osservazioni al piano regolatore presentate)				28,89%	30,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini) (gg)				30,00	30,00	n.p.	#VALORE!	NOOK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (gg) (a netto di sospensione Enti terzi)				176,67	160,00	160,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. unità operative del processo)				€ 51.444,20	€ 53.429,08	€ 52.088,77	-€ 1.340,31	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,99	€ 3,03	€ 2,96	-€ 0,08	OK
Capacità di progettazione interna (costo di progettazione interna/ costi di progettazione totale)				11,34%	20,00%	20,00%	€ -	OK
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SETTORE FINANZIARIO						
Processo 13								
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato								
Finalità del Processo								
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge								
Missione - Visione dell'Ente								
Relazione Previsionale e Programmatica 2011 - Settore Servizi Finanziari pag 75- 78								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Amministratori/Funzionari								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
n. variazioni di capitoli di bilancio	148	273	235	219	150	173	-20,88%	15,33%
n. tot. capitoli	824	874	928	875	850	893	2,02%	5,06%
n. correzioni effettuate (DATO STIMATO: 15% DEGLI ATTI PERVENUTI)	340	390	350	360	300	352	-2,22%	17,33%
n. atti pervenuti (delibere/ determine/buoni ord. e econ.,liquidazioni)	2276	2616	2411	2434	2000	2351	-3,42%	17,55%
n. pareri emessi ((copertura fin.+ contabile) su delib./determ./ buoni ord.e econ.)+ vari) DATO STIMATO: 95% DI ATTI PERVENUTI	2160	2480	2290	2310	2000	2233	-3,33%	11,65%
totale delibere	326	411	356	364	250	295	-19,03%	18,00%
N° richieste evase (DATO STIMATO)	1050	1100	1050	1067	1000	1060	-0,63%	6,00%
N° richieste pervenute (DATO STIMATO)	1150	1200	1150	1167	1000	1070	-8,29%	7,00%
N° unità operative del processo	5,67	5,67	5,67	5,67	5,67	5,67	0,00%	0,00%
Numero mandati emessi	5506	5480	5490	5492	5000	5303	-3,44%	6,06%
Numero reversali emesse	2040	2138	2159	2112	2000	2843	34,59%	42,15%
Numero impegni registrati	951	1054	1177	1061	1000	1127	6,25%	12,70%
Numero accertamenti registrati	1117	1043	1139	1100	1000	1339	21,76%	33,90%
N. fatture pervenute	2148	2309	2458	2305	2200	2616	13,49%	18,91%
N. fatture e corrispettivi emessi	735	638	579	651	500	508	-21,93%	1,60%
N. unità operative totali	64,88	65,79	65,79	65,49	65,49	65,49	0,01%	0,00%
N. complessivo movimentazioni	20.174,00	21.367,00	21.990,00	21177	20.000	21477	1,42%	7,39%
N. buoni DI ECONOMATO emessi	227,00	235,00	218,00	227	200	207	-8,68%	3,50%
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg da ricezione atto)	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg tenuto c/ anche dei tempi di tesoreria)	3	3	3	3	3	3	0,00%	0,00%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	30	30	33,65	31	30	31,43	0,68%	4,77%
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (buoni d'ordine)gg	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 161.045,82	€ 159.111,67	€ 169.182,95	€ 163.113,48	€ 180.597,34	€ 163.158,87	0,03%	-9,66%
di cui: Costo del personale	€ 128.132,11	€ 127.957,90	€ 133.067,87	€ 129.719,29	€ 143.806,95	€ 132.042,00	1,79%	-8,18%
Importo acquisti di economato (piccola cassa economale)	€ 6.530,89	€ 6.752,18	€ 6.759,83	€ 6.680,97	€ 6.500,00	€ 5.361,62	-19,75%	-17,51%
Spese correnti	€ 6.845.785,65	€ 7.615.808,08	€ 7.273.289,71	€ 7.244.961,15	€ 8.233.548,00	€ 7.821.924,85	7,96%	-5,00%
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.		#VALORE!	#VALORE!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo (dato consuntivo 12)		Nominativo	
NOTARIO PATRIZIA	D	60%	Assistenza fiscale e IVA		€ 3.586,92		ENTI REV	
MASSA ANGELA	C	12%	Gestione economica personale		€ 8.170,00		CSI	
GONELLA ANNA P-TIME 66,6%	C	100%	Conservazione informatica mandato		€ 1.852,44		UNI IT	
AZZOLINA LAURA	C	35%	Predisposizione referto di gestione 2011		€ 1.815,00		DASEIN S.r.l.	
PAPA RICCARDO	B	100%						
FIORINO LUIGI	B	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% di intervento sulla programmazione (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				24,98%	17,65%	19,37%	1,73%	NOOK
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)				14,79%	15,00%	14,97%	-0,03%	OK
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				91,43%	100,00%	99,07%	-0,93%	OK
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				8,66%	8,66%	8,66%	0,00%	OK
n. medio di movimentazione per unità operative coinvolte (n. complessivo movimentazioni/n. unità operative del processo)				3734,92	3527,34	3787,83	260,49	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile (gg)				2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (gg)				3	3	3	0	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (gg)				31	30	31	1	NOOK
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (gg)				2	2	2	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)				€ 10,77	€ 11,65	€ 10,55	-€ 1,10	OK
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)				€ 2.490,79	€ 2.757,63	€ 2.491,36	-€ 266,28	OK
Importo medio per buoni d'ordine (Importo acquisti di economato/ n. buoni d'ordine emessi)				€ 29,47	€ 32,50	€ 25,90	-€ 6,60	OK
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)				0,09%	0,08%	0,07%	-0,01%	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				n.d.	n.d.	0,00%	# VALORE!	NOOK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		S.A.E.C. - SETT.FINANZIARI						
Processo 14								
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali e i progetti di solidarietà								
Finalità del Processo								
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale nazionale e internazionale; 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.								
Missione - Visione dell'Ente								
relazione P.P. - settore POLITICHE SOCIALI e POLITICHE GIOVANILI - ob. - 1 - 2 - 3 - 6								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Persone in difficoltà economica e sociale								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
N. richieste contributo accolte (esenzione ticket san.,sostegno al pagamento tia ,maternità e nucleo familiare, spese funebri)	182	207	204	197,67	210	236	19,39%	12,38%
N. richieste contributi presentate	185	211	211	202,33	215	250	23,56%	16,28%
N° unità operative del processo	1,72	2,02	1,84	1,86	1,84	1,82	-2,15%	-1,09%
N° progetti presentati alla Regione	2	2	1	1,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° progetti finanziati dalla Regione	2	2	1	1,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° domande per Azioni contro la crisi presentate	33	21	0	18,00	15	32	77,78%	113,33%
N° disoccupati inseriti nelle Azioni contro la crisi	5	19	8	10,67	8	9	-15,63%	12,50%
N° domande per lavoro occasionale presentate***	0	45	30	25,00	15	20	-20,00%	33,33%
N° domande per lavoro occasionale accolte***	0	26	10	12,00	12	12	0,00%	0,00%
N° voucher per lavoro occasionale acquistati ***	0	200	518	239,33	880	684	185,79%	-22,27%
N° domande sostegno locazione accolte *	64	96	40	50,00	40	40	-20,00%	0,00%
N° domande sostegno locazione presentate *	82	111	50	60,75	50	50	-17,70%	0,00%
N. soggetti beneficiari contributi	261	299	287	282,33	300	379	34,24%	26,33%
N. certificazioni ISEE rilasciate	536	561	561	552,67	500	508	-8,08%	1,60%
N. domande di bonus gas/energia presentate	196	394	411	333,67	405	426	27,67%	5,19%
N. domande di bonus gas/energia accolte	187	380	407	324,67	400	423	30,29%	5,75%
n. richieste di assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica presentate #	0	0	0	0,00	70	137	#DIV/0!	95,71%
n. richieste di assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica accolte (inserite in graduatoria) #	1	4	4	3,00	65	0	-100,00%	-100,00%
n. affittuari morosi	42	48	48	46,00	45	45	-2,17%	0,00%
n. domande di affitto assistito presentate	2	13	14	9,67	5	5	-48,28%	0,00%
n. contratti di affitto assistito stipulati	2	5	4	3,67	3	3	-18,18%	0,00%
Ore di apertura sportello	14	14	14	14,00	14,00	14	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi (gg)	45,00	45,00	30,00	40,00	30,00	26	-35,00%	-13,33%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (gg)-dal pagamento della Regione all'erogazione- **	20,00	0,00	40,00	20,00	30,00	20	0,00%	-33,33%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 630.405,59	€ 670.381,13	€ 722.160,03	€ 674.315,58	€ 755.373,18	€ 714.256,98	5,92%	-5,44%
di cui: Costo del personale	€ 51.048,07	€ 55.018,09	€ 55.994,66	€ 54.020,27	€ 67.471,82	€ 56.769,94	5,09%	-15,86%
€ di contributi finanziati con entrate proprie comunali (ticket,TIA, spese funebri)	€ 17.495,14	€ 21.980,78	€ 20.836,88	€ 20.104,27	€ 24.000,00	€ 26.000,00	29,33%	8,33%
importo contributi erogati (ticket, TIA, ass nucleo, ass mat)	€ 87.078,89	€ 93.438,84	€ 100.267,82	€ 93.595,18	€ 99.000,00	€ 104.246,89	11,38%	5,30%
Importo finanziato da altri enti su progetti (locazione 2250, crisi(2300 - 2305) *	€ 76.397,00	€ 11.660,00	€ 96.339,70	€ 61.465,57	€ 114.187,00	€ 108.186,94	76,01%	-5,25%
Spesa sostenuta per morosità incolpevoli	€ 24.862,26	€ 27.000,00	€ 47.200,00	€ 33.020,75	€ 40.000,00	€ 45.000,00	36,28%	12,50%
Spesa sostenuta per affitto assistito	€ 18.355,00	€ 28.720,00	€ 47.530,00	€ 31.535,00	€ 48.000,00	€ 51.000,00	61,73%	6,25%
Spesa complessiva sostenuta per voucher di lavoro occasionale	€ 0,00	€ 10.000,00	€ 26.500,00	€ 12.166,67	€ 44.467,00	€ 44.466,94	265,48%	0,00%
Indici di Qualità								
% gradimento ufficio	n.d.	76,77%	n.d.	n.d.			#VALORE!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)		Nominativo		
NOTARIO Patrizia	D1	2%	PAGAMENTO TICKET A CITTADINI INDIGENTI	€ 6.000,00		ASL O AZIENDE OSPEDALIERE VARIE		
CAMOLETTO Teresa	D1	20%	ENTE GESTORE ALLOGGI DI E.R.P.	€ 1.000,00		A.T.C. Torino - AZIENDA TERRITORIALE PER LA CASA		
PORTA Tiziana	C	10%	contratti di locazione assistiti	€ 51.000,00		vari proprietari di immobili		
GIRALDO Luana	C	28%	Progetto VOUCHER lavoro occasionale	€ 44.466,94		COMPAGNIA SA PAOLO		
MARCARINI Manuela	C	82%	Gestione servizi socio assistenziali delegati per legge	€ 498.805,27		C.I.S.S.P. -Consorzio Intercomunale Servizi Sociali alla persona		
FRISATTI Marilena	B	21%						
NOTARIO AnnaMaria	B	11%						
PINONI Donatella	C	10%						
		184%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (richieste accolte/ richieste presentate)	97,69%	97,67%	94,40%	-3,27%	NOOK
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)	21,48%	24,24%	24,94%	0,70%	OK
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)	0,01%	0,01%	0,01%	0,00	OK
% soddisfazione delle domande di Azioni contro la crisi (N°cantieri lavoro attivati/ domande presentate)	59,26%	53,33%	28,13%	-25,21%	NOOK
% soddisfazione delle domande per lavoro occasionale (N° domande per lavoro occasionale accolte/ N° domande per lavoro occasionale presentate)	48,00%	80,00%	60,00%	-20,00%	NOOK
n. medio di voucher per lavoro occasionale acquistati (N° voucher per lavoro occasionale acquistati/ N° domande per lavoro occasionale accolte)	19,94	73,33	57,00	-1633,33%	NOOK
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	82,30%	80,00%	80,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di bonus (N. domande di bonus gas/energia accolte/ N. domande di bonus gas/energia presentate)	97,30%	98,77%	99,30%	0,53%	OK
% soddisfazione delle richieste di assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica (N. domande di alloggi ERP accolte/ N. domande di alloggi ERP accolte presentate)	#DIV/0!	92,86%	0,00%	-92,86%	NOOK
% soddisfazione delle domande di affitto assistito (n. contratti di affitto assistito stipulati/ n. domande di affitto assistito presentate)	37,93%	60,00%	60,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità allo sportello (ore apertura/ 36 ore)	38,89%	38,89%	38,89%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributi (gg)	40,00	30,00	26,00	-4,00%	OK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (gg)	20,00	30,00	20,00	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)	€ 331,51	€ 330,00	€ 275,06	-€ 54,94	NOOK
Spesa media per morosità incolpevole (Spesa sostenuta per morosità incolpevoli/ n. affittuari morosi)	€ 717,84	€ 888,89	€ 1.000,00	€ 111,11	NOOK
Spesa media per contratto di affitto assistito (Spesa sostenuta per affitto assistito/n. contratti di affitto assistito stipulati)	€ 8.600,45	€ 16.000,00	€ 17.000,00	€ 1.000,00	NOOK
Spesa media per per voucher di lavoro occasionale (Spesa complessiva sostenuta per voucher di lavoro occasionale/N° voucher per lavoro occasionale acquistati)	€ 50,84	€ 50,53	€ 65,01	€ 14,48	OK
Costo pro capite del processo (Costo del processo-Importo finanziato da altri enti su progetti)/ popolazione)	€ 44,54	€ 48,73	46,19733394	-€ 2,54	OK
% di copertura attraverso Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)	9,12%	15,12%	15,15%	0,03%	NOOK
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
* il dato del 2008 si riferisce agli affitti pagati in 2 anni (2006 e 2007) *** Nel 2010 il servizio è stato finanziato dal Comune, nel 2011 è stato finanziato dalla Compagnia S.Paolo con diversi requisiti di accesso. bando per l'Edilizia Sociale è stato approvato a febbraio 2013, si indicano le domande pervenute nel 2013, anche se non sono ancora inserite in graduatoria					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SETT.FINANZIARI						
Processo 15								
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini								
Missione - Visione dell'Ente								
Relazione Previsionale e programmatica 2011 - SERVIZIO TRIBUTI - Obiettivi specificati a pagina 78 settore POLIZIA MUNICIPALE - R.P.P. 2011 - finalità 1, 3, 10 - obiettivi 1 - gestione dei verbali elevati ai sensi del C.d.S. e di norme diverse								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Amministratori/ Contribuenti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
N. morosi	299	217	484	333	450	85	-74,50%	-81,11%
N. contribuenti	8195	8471	8862	8509	8800	9120	7,18%	3,64%
Totale recupero evasione ICI	€ 70.000,00	€ 67.084,02	€ 121.260,05	€ 86.114,69	€ 80.000,00	€ 129.141,43	49,96%	61,43%
Totale Entrate ICI/IMU dal 2012	€ 2.600.000,00	€ 2.540.000,00	€ 2.660.000,00	€ 2.600.000,00	€ 4.400.000,00	€ 4.314.021,51	65,92%	-1,95%
Totale entrate imposta pubblicitaria e TOSAP	€ 119.000,00	€ 124.449,00	€ 149.338,72	€ 130.929,24	€ 162.000,00	€ 170.626,49	30,32%	5,32%
N. richieste di autorizzazione pubblicitarie presentate	36	58	53	49,00	35	42	-14,29%	20,00%
N. richieste di autorizzazione pubblicitarie rilasciate	31	58	41	43,33	25	28	-35,38%	12,00%
N. sanzioni amministrative a ruolo	375	0	173	183	37	80	-56,20%	116,22%
N. sanzioni amministrative emesse	1509	1179	1839	1509	312	239	-84,16%	-23,40%
N. verbali incassati	1068	793	1109	990	206	180	-81,82%	-12,62%
N. verbali emessi	1491	1152	1792	1478	308	102	-93,10%	-66,88%
Indici di Tempo								

Comune di Volpiano

Tempo medio tra accertamento ed incasso sanzioni amministrative (gg)	20	20	20	20,00	€ 20,00	20	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza	€ 14.425,00	€ 67.084,02	€ 121.260,05	€ 67.589,69	€ 80.000,00	€ 129.141,43	91,07%	61,43%
Totale importo accertato di competenza	€ 55.575,00	€ 67.084,02	€ 121.260,05	€ 81.306,36	€ 80.000,00	€ 129.141,43	58,83%	61,43%
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2	€ 192.888,73	€ 184.360,24	€ 111.781,46	€ 163.010,14	€ 112.000,00	€ 111.781,46	-31,43%	-0,20%
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 238.702,69	€ 192.888,73	€ 184.773,57	€ 205.455,00	€ 111.781,46	€ 190.721,81	-7,17%	70,62%
Costo del processo	€ 117.392,58	€ 116.131,09	€ 122.683,51	€ 118.735,73	€ 120.143,18	€ 114.424,54	-3,63%	-4,76%
di cui: Costo del personale	€ 96.851,62	€ 95.502,88	€ 99.852,97	€ 97.402,49	€ 94.072,06	€ 100.947,95	3,64%	7,31%
N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie	2	23	33	€ 19,33	€ 30,00	€ 25,00	29,31%	-16,67%
N. crediti in sofferenza	€ 14.509,24	€ 14.509,24	€ 47.554,36	€ 25.524,28	€ 40.000,00	€ 31.639,00	23,96%	-20,90%
Importo sanzioni incassate di competenza	€ 64.570,94	€ 34.083,06	€ 103.507,85	€ 67.387,28	€ 85.000,00	€ 88.394,06	31,17%	3,99%
Importo sanzioni accertate di competenza	€ 75.000,00	€ 65.000,00	€ 104.999,07	€ 81.666,36	€ 100.000,00	€ 100.000,00	22,45%	0,00%
Indici di Qualità								
N. rettifiche effettuate (DATO STIMATO)	29	3	68	33	30	31	-7,00%	3,33%
N. avvisi di accertamento	299	217	484	333	150	87	-73,90%	-42,00%
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Totali ricorsi gestiti	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento ufficio ICI	n.d.	88,63%	n.d.	n.d.	65	88	#VALORE!	35,23%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	in ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)	Nominativo			
NOTARIO PATRIZIA	D	20%	Concessionario imposta pubblicitaria e TOSAP (aggio 12,96%)	€ 22.643,36	MT S.p.A. -Maggioli			
AZZOLINA LAURA	C	65%						
VALLINO MARINA	C	100%						
TROISI LOREDANA	B	100%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di morosità (morosi/contribuenti)	3,92%	5,11%	0,93%	-4,18%	OK
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	3,31%	1,82%	2,99%	1,18%	OK
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)	12,11%	11,86%	33,47%	21,61%	OK
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)	66,97%	66,88%	176,47%	109,59%	OK
% di autorizzazioni pubblicitarie rilasciate richieste di autorizzazione pubblicitarie rilasciate/N. richieste di autorizzazione pubblicitarie presentate) (N.	88,44%	71,43%	66,67%	-4,76%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale					
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 7,84	€ 7,75	€ 7,40	-€ 0,35	OK
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	83,13%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.	79,34%	100,20%	58,61%	-41,59%	NOOK
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)	0,08%	0,08%	0,08%	0,00%	OK
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)	82,52%	85,00%	88,39%	3,39%	OK
Indicatori di Qualità					
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	10,00%	20,00%	35,63%	15,63%	NOOK
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)	#VALORE!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% gradimento ufficio ICI	n.d.	6500,00%	8790,00%	2290,00%	OK
Analisi del risultato					

Comune di Volpiano

commento sintetico sui risultati

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	SERVIZIO AMBIENTE E TERRITORIO							
	Servizio							
	Ufficio							
Processo 16								
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi								
Missione - Visione dell'Ente								
Servizio Ambiente e Territorio - R.P.P. 2011 - Finalità n. 1 URBANISTICA ed EDILIZIA PRIVATA- PUBBLICA - PAESAGGIO								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
h apertura settimanale	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%
N. domande accolte (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie)	87	96	98	94	70	59	-37,01%	-15,71%
N. domande presentate ammissibili (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie)	72	71	177	107	100	101	-5,31%	1,00%
N. richieste integrazioni (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie)	261	328	108	232	50	40	-82,78%	-20,00%
N. domande presentate (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie)	115	104	196	138	130	120	-13,25%	-7,69%
N° richieste accesso atti evase	127	204	144	158	150	136	-14,11%	-9,33%
N° richieste accesso atti ricevute	127	204	144	158	150	136	-14,11%	-9,33%
N° controlli DIA ,SCIA, ED LIB	123	148	147	139	140	149	6,94%	6,43%
N° DIA ,SCIA, ED LIB presentate	133	148	147	143	160	151	5,84%	-5,63%
N° idoneità alloggio	28	19	14	20,33	12	11,00	-45,90%	-8,33%
N° richieste di agibilità pervenute	54	37	38	43,00	40	50,00	16,28%	25,00%
N° richieste di agibilità rilasciate	11	18	4	11,00	0	5,00	-54,55%	#DIV/0!
N° CdU richiesti	162	160	190	170,67	150	155,00	-9,18%	3,33%
N° CdU rilasciati	162	158	184	168,00	120	148,00	-11,90%	23,33%
N° istanze presentate di Autorizzazione Paesaggistica	7	12	17	12,00	7	6,00	-50,00%	-14,29%
N° istanze di Autorizzazione Paesaggistica evase	5	4	10	6,33	4	4,00	-36,84%	0,00%
N° pratiche ricevute (tutte quelle ricevute)	945,00	959,00	1.003,00	969,00	800	788,00	-18,68%	-1,50%
N° titoli abilitativi rilasciati	119	77	78	91	85	73	-20,07%	-14,12%
Indici di Tempo								
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)	30	30	25	28,33	25	25	-11,76%	0,00%
Tempo medio rilascio CdU (gg)	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (netto)(gg)	180	180	170	176,67	160	160	-9,43%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)	120	120	110	116,67	110	110	-5,71%	0,00%
N° Pdc rilasciati in ritardo (60 g.)	119	77	67	88	40	10	-88,59%	-75,00%
N° Pdc ricevuti	115	104	120	113	80	83	-26,55%	3,75%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 107.167,78	€ 124.834,66	€ 141.694,31	€ 124.565,58	€ 146.788,03	€ 142.860,34	14,69%	-2,68%
di cui: Costo del personale	€ 96.824,60	€ 115.679,29	€ 131.873,44	€ 114.792,44	€ 134.752,33	€ 131.678,52	14,71%	-2,28%
Contributi di costruzione	€ 724.015,67	€ 801.211,32	€ 696.210,27	€ 740.479,09	€ 751.000,00	€ 500.827,22	-32,36%	-33,31%
€ sanzioni (oneri, fine lavori, agibilità,ecc.)	€ 35.058,21	€ 64.549,83	€ 38.194,13	€ 45.934,06	€ 110.000,00	€ 128.307,94	179,33%	16,64%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento uffici	n.d.	52,98%		0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
n. ricorsi di edilizia	3	2	3	3	4	3	12,50%	-25,00%
n. pratiche di diniego	53	41	28	41	22	33	-18,85%	50,00%
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	
VERONESE Monica	D3	42%						
BERTELLE Alessandra	C	67%						
TESTU Francesco	C	83%						
VIOLA Maria Grazia	C	79%						
VERZELLE Romina	D	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				13,89%	13,89%	13,89%	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (Permessi di costruire, autorizzazioni, sanatorie) (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				87,81%	70,00%	58,42%	-11,58%	NOOK
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)				167,95%	38,46%	33,33%	-5,13%	OK
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di agibilità (N° richieste di agibilità rilasciate/ N° richieste di agibilità pervenute)				25,58%	0,00%	10,00%	10,00%	OK
Grado di controllo DIA ,SCIA, ED LIB (n. controlli DIA ,SCIA, ED LIB / n. DIA ,SCIA, ED LIB presentate)				97,66%	87,50%	98,68%	11,18%	OK
% soddisfazione delle richieste di Certificati Urbanistici (domande accolte/ domande presentate)				98,44%	80,00%	95,48%	15,48%	OK
% di evasione istanze di autorizzazione paesaggistica (istanze evase/ istanze presentate)				52,78%	57,14%	66,67%	9,52%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di controllo DIA (+ SCIA + ED LIB) (in gg)				28,33	25,00	25,00	0,00	OK
Tempo medio rilascio CdU (gg)				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (gg) (in funzione della tipologia di autorizzazione)				176,67	160,00	160,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)				20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio dell'Autorizzazione Paesaggistica (in gg)				116,67	110,00	110,00	0,00	OK
% di permessi di costruire rilasciati oltre i termini di legge (60 g.) (N° Pdc rilasciati in ritardo/ n. Pdc ricevuti)				77,58%	50,00%	12,05%	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche ricevute)				€ 128,55	€ 183,49	€ 181,29	€ 2,19	OK
Provento medio urbanizzazione (Contributi di costruzione/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 8.107,44	€ 8.835,29	€ 6.860,65	€ 1.974,65	NOOK
% Proventi da sanzioni (€ sanzioni / Contributi di costruzione)				6,20%	14,65%	25,62%	€ 0,11	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 8,23	€ 9,47	€ 9,24	€ 0,23	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)				6,56%	18,18%	9,09%	-9,09%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		S.A.E.C.							
Processo 17									
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 e di sostegno all' handicap									
Missione - Visione dell'Ente									
Relazione Previsionale Programmatica - SERVIZI EDUCATIVI, SCUOLA E TERRITORIO - Obiettivi 2 - 4 - 5 - 6									
Stakeholder (Gruppi d'interesse)									
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461			
N° ore sostegno all'hc su progetto scuola infanzia (settimanali) *	18	17	17	17,33	17	17	-1,92%	0,00%	
N° progetti accolti (musicoterapia, consiglio comunale ragazzi, contr.scuole)	5	9	7	7	4	5	-28,57%	25,00%	
N° progetti presentati (musicoterapia, consiglio comunale ragazzi, contr.scuole)	5	9	7	7	4	5	-28,57%	25,00%	
N° alunni hc (certificati)	39	43	50	44	50	44	0,00%	-12,00%	
N° alunni scuole statali (materna,elementare,media)	1399	1435	1486	1440	1513	1530	6,25%	1,12%	
N° alunni scuola paritaria (materna)	125	124	112	120	112	112	-6,93%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 107.051,81	€ 121.234,85	€ 114.275,95	€ 114.187,54	€ 108.950,00	€ 112.436,89	-1,53%	3,20%	
di cui: Costo del personale	€ 8.677,10	€ 9.929,42	€ 10.174,96	€ 9.593,83	€ 10.390,04	€ 10.192,31	6,24%	-1,90%	
Importo finanziamento erogato alla scuola materna paritaria	€ 74.560,00	€ 74.560,00	€ 74.560,00	€ 74.560,00	€ 74.560,00	€ 74.560,00	0,00%	0,00%	
Importo finanziamento erogato alle scuole statali	€ 6.200,00	€ 19.500,00	€ 15.060,00	€ 13.586,67	€ 15.000,00	€ 12.100,00	-10,94%	-19,33%	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	nd		#VALORE!	#VALORE!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato preventivo 12)	Nominativo				
CAMOLETTO Teresa	D1	9%	Interventi educativo-assistenziali scuole dell'infanzia	€ 13.500,00	C.I.S.S.P. -Consorzio Intercomunale Servizi Sociali alla persona				
PORTA Tiziana	C	5%	Convenzione con scuola paritaria dell'infanzia	€ 74.560,00	Fondazione Asilo Infantile IL GRILLO PARLANTE				
GIRALDO Luana	C	5%							
PINONI Donatella	C	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Numero medio di integrazione ore settimanali di sostegno all'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)					0,39	0,34	0,39	4,64%	OK
% soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni scuole statali)					€ 9,44	€ 9,91	€ 7,91	-€ 2,01	NOOK
Contributo medio per alunno della scuola paritaria (Importo finanziamento erogato alla scuola materna paritaria / N° alunni scuola paritaria)					€ 619,61	€ 665,71	€ 665,71	€ -	OK
Costo pro capite del processo (processo/ popolazione)					€ 7,54	€ 7,03	€ 7,27	€ 0,24	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					n.d.	nd	0,00%	#VALORE!	NOOK
Analisi del risultato									
* dato da collegare alle somme previste nei COLLABORATORI COINVOLTI nella tipologia Interventi educativo-assistenziali scuole dell'infanzia è un intervento che integra quelli effettuati dal CISSP									

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		S.A.E.C. - SETT AMMINISTRATIVO						
Processo 18								
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche								
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)								
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.								
Missione - Visione dell'Ente								
Relazione Previsionale e Programmatica 2011 - settore CULTURA ASSOCIAZIONI MANIFESTAZIONI TURISMO - Obiettivi da 2 a11 SETTORE SERV. AMM.VI - Relazione previsionale programmatica 2011 - OB. 3.2.1.1 – Cerimonie civili e religiose e locali – Gemellaggio								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
N. domande contributi accolte	45	54	57	52,00	40	39	-25,00%	-2,50%
N. domande contributi presentate	46	55	59	53,33	40	41	-23,13%	2,50%
N. domande patrocinio accolte *	18	24	60	34,00	50	26	-23,53%	-48,00%
N. domande patrocinio presentate *	20	26	62	36,00	52	27	-25,00%	-48,08%
N° autorizzazioni rilasciate alle associazioni sportive per l'uso degli impianti	48	48	50	48,67	45	50	2,74%	11,11%
N° autorizzazioni richieste dalle associazioni sportive per l'uso degli impianti	48	48	50	48,67	45	52	6,85%	15,56%
N° impianti esistenti	7	7	7	7,00	8	7	0,00%	-12,50%
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi	418	418	396	410,67	400	396	-3,57%	-1,00%
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi	320	330	308	319,33	320	280	-12,32%	-12,50%
n. utenti degli impianti sportivi/settimana	1025	1170	1160	1.118,33	1160	1.682	50,40%	45,00%
N. iniziative finanziate complessivamente	71	58	60	63,00	50	38	-39,68%	-24,00%
N. iniziative organizzate sul territorio	83	70	81	78,00	80	72	-7,69%	-10,00%
N. iniziative organizzate interamente dal comune	27	27	32	28,67	30	33	15,12%	10,00%
N. iniziative organizzate da terzi con la collaborazione del comune	43	30	49	40,67	45	39	-4,10%	-13,33%
N. richieste di utilizzo sale comunali	368	575	522	488,33	500	523	7,10%	4,60%
N. richieste di utilizzo sale comunali accolte	367	480	522	456,33	500	523	14,61%	4,60%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	0	10	10	6,67			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Costo								
Importo contributi complessivamente erogati **	€ 69.269,00	€ 156.475,00	€ 53.600,00	€ 93.114,67	€ 700,00	€ 53.200,00	-42,87%	7500,00%
Costo processo	€ 311.532,90	€ 385.366,32	€ 318.788,12	€ 338.562,45	€ 314.540,72	€ 357.766,31	5,67%	13,74%
di cui: Costo del personale	€ 40.243,07	€ 43.947,97	€ 43.892,68	€ 42.694,57	€ 45.093,46	€ 44.383,36	3,96%	-1,57%
Proventi di processo	€ 38.176,00	€ 40.723,75	€ 52.014,50	€ 43.638,08	€ 50.000,00	€ 47.616,00	9,12%	-4,77%

Comune di Volpiano

Importo sponsorizzazioni	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento da utilizzo sale comunali	€ 4.176,00	€ 7.940,00	€ 11.015,00	€ 7.710,33	€ 11.000,00	€ 7.167,50	-7,04%	-34,84%
Costo complessivo di gestione sale comunali	€ 15.858,29	€ 36.897,68	€ 41.223,84	€ 31.326,60	€ 32.938,14	€ 38.224,84	22,02%	16,05%
Proventi complessivi da uso di impianti sportivi	€ 34.000,00	€ 32.783,75	€ 40.999,50	€ 35.927,75	€ 39.000,00	€ 40.448,50	12,58%	3,71%
Costo complessivo degli impianti sportivi	€ 165.175,31	€ 147.708,25	€ 154.820,33	€ 155.901,30	€ 211.764,88	€ 196.946,80	26,33%	-7,00%
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	nd		#VALORE!	#VALORE!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)		Nominativo		
FERRERO Mariella	C	5,50%	noleggio impianti sala polivalente	€ 5.604,72		MULTIPLAY srl		
CAGNA Franco	D1	2%	custodia, vigilanza, manutenzione sala polivalente	€ 11.470,80		Associazione Turistica PRO LOCO VOLPIANO		
RICETTA Gigliola	C	3%	custodia, vigilanza, manutenzione palazzetto dello sport	€ 21.235,50		Gruppo Sportivo Culturale Valentino Volpianese		
SALVADOR Franca	C	3%	Corso di orientamento musicale (indirizzo bandistico)			FILARMONICA VOLPIANESE		
CAMOLETTO Teresa	D1	18%	Servizio di pulizia stabili Comunali (palestre scolastiche)	€ 16.454,79		C.D.N. COOPERATIVA CASA DI NAZARETH		
PORTA Tiziana	C	15%						
BONANSEA Lucia	C	15%						
GIRALDO Luana	C	2%						
PINONI Donatella	C	30%						
FRISATTI Marilena	B	13%						
NOTARIO Anna Maria	B	15%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate)	97,50%	100,00%	95,12%	-4,88%	NOOK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate)	94,44%	96,15%	96,30%	0,14%	OK
% soddisfazione delle richieste di utilizzo impianti sportivi (N° autorizzazioni rilasciate alle associazioni sportive per l'uso degli impianti/ N° autorizzazioni richieste dalle associazioni sportive per l'uso degli impianti)	100,00%	100,00%	96,15%	0	NOOK
Grado di finanziamento comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)	80,77%	62,50%	52,78%	-9,72%	NOOK
Grado di autonomia organizzativa comunale (N. iniziative organizzate interamente dal comune / N. iniziative organizzate sul territorio)	36,75%	37,50%	45,83%	0	OK
% soddisfazione delle richieste di utilizzo sale comunali (N. richieste di utilizzo sale comunali accolte/ N. richieste di utilizzo sale comunali)	93,45%	100,00%	100,00%	0	OK
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)	77,76%	80,00%	70,71%	-9,29%	NOOK
% utilizzo settimanale impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)	7,39%	7,48%	10,88%	3,40%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione patrocinio (gg)	6,67	0,00	0,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/N. domande contributi accolte)	€ 1.790,67	€ 17,50	€ 1.364,10	€ 1.346,60	OK
% di copertura costi degli impianti sportivi Proventi complessivi da uso di impianti sportivi/Costo degli impianti sportivi	23,05%	18,42%	21%	2,12%	OK
% di copertura costi di gestione sale comunali Proventi complessivi da uso sale comunali/Costo complessivo di gestione sale comunali	24,61%	33,40%	€ 0,19	-€ 0,15	NOOK
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	0,00%	0,00%	€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo pro capite del processo ((costo processo - proventi di processo)/popolazione)	€ 19,48	€ 17,07	€ 20,06	€ 2,99	NOOK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	n.d.	nd	0,00%	#VALORE!	NOOK
Analisi del risultato					
* i dati vengono rilevati a partire da maggio 2009, ricavato da Albo beneficiari provvidenze economiche, comprende quindi anche i minori introiti per l'esenzione dal pagamento sale riunioni o impianti sportivi ** dato					

		2009	2010	2011	media triennio prec	A
Indici di Quantità						
Popolazione		14.954	15.097	15.372	15141,00	
N. manutenzioni ordinarie edifici effettuate		300	285	310	298	
N. manutenzioni ordinarie edifici programmate		300	285	310	298	
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate		170	180	200	183	
N. manutenzioni ordinarie strade programmate		170	180	200	183	
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati		270	250	260	260	
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati		270	250	260	260	
N. richieste intervento pervenute		300	250	278	276	
N. richieste intervento evase		300	250	278	276	
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute		70	75	60	68	
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase		70	75	60	68	
Km strade del patrimonio		42,00	42,00	44,00	43	
Km manutenzioni effettuate		42	42	44	43	
Mq verde pubblico		51.000	55.000	55.000	53.667	
Mq territorio		32.420.000,00	32.420.000,00	32.420.000,00	32.420.000	3
Km strade illuminate		35,00	35,00	40,00	36,67	
Mq patrimonio		1.050.000,00	1.050.000,00	1.050.000,00	1.050.000,00	
Indici di Tempo						
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)		18	15	13	14,00	
N. interventi manutenzione ordinaria in ritardo		50	50	40	45	
Tempo medio di sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) (gg.)		4	4	3	4	
Indici di Costo						
Costo del processo		€ 219.796,15	€ 236.635,31	€ 230.004,06	€ 228.811,84	€
di cui: Costo del personale		€ 162.793,85	€ 161.576,29	€ 171.086,19	€ 165.152,11	€
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie edifici		€ 21.255,70	€ 25.590,00	€ 25.217,89	€ 24.021,20	€
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie edifici		€ 26.000,00	€ 30.000,00	€ 25.217,89	€ 27.072,63	€
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica		€ 27.810,56	€ 29.999,74	€ 34.039,31	€ 30.616,54	€
Valore complessivo edifici di proprietà		€ 12.427.703,90	€ 12.707.294,29	€ 13.090.155,10	€ 12.741.717,76	€ 1
Spesa impegnata per manutenzioni stradali		€ 42.096,90	€ 94.979,43	€ 51.442,00	€ 62.839,44	€
Spesa programmata per manutenzioni stradali		€ 43.000,00	€ 95.000,00	€ 51.500,00	€ 63.166,67	€
Costo segnaletica		€ 33.000,00	€ 38.300,00	€ 34.375,00	€ 35.225,00	€
Spesa impegnata per manutenzioni del verde(compreso arredo urbano)		€ 54.500,00	€ 60.454,62	€ 54.126,27	€ 56.360,30	€
Spesa programmata per manutenzioni verde (compreso arredo urbano)		€ 55.000,00	€ 62.000,00	€ 55.000,00	€ 57.333,33	€
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica		€ 273.584,00	€ 256.998,00	€ 245.245,06	€ 258.609,02	€
Indici di Qualità						
N. ricorsi e/o segnalazioni		200	210	220	210	
N. interventi effettuati		100	110	120	110	
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	
BISCO Paolo	D1	5%				
ARBOREA Maddalena	C	7%				
BENEDETTO Pier Luigi	C	12%				
BERGANTIN Fabio	C	2%				
BUSSO Paolo	C	12%				
GIRIBUOLA GianPietro	C	10%				
PEROTTI Maria Teresa	D1	2%				
PESCANTIN Daniele	C	3%				
SOLINAS Luca	D1	2%				
MAGGIULLI Gaetano	D3	25%				
IZZO Christian	C	30%				
RODIO Rosanna	B	15%				
SCALISE Mirella	C	30%				
SORTINO Maria	C	25%				
BERTAGNI Roberto	B	50%				
BOSSETTO Sergio	B	50%				
COMETTO Mauro	B	50%				
CUCCA Mario	B	5%				
LAURIOLA Domenico	B	50%				
MASCHIO Renato	B	50%				
PO Giuseppe	B	50%				
GHIRARDI Marco	B	50%				

Indicatori di Efficienza Economica		
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria degli edifici (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie edifici/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie edifici)	88,73%	
% risorse destinate alle manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	99,48%	
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km di manutenzione strade effettuate)	€ 1.472,80	
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 825,59	
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 15,11	
Costo medio verde pubblico per mq (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 1,05	
Costo medio dell'illuminazione pubblica per km (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 7.052,97	
Indicatori di Qualità		
% di spesa per conservazione edifici del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione edifici / valore complessivo edifici di proprietà)	0,19%	
Qualità degli interventi (n. interventi effettuati /n. ricorsi e/o segnalazioni)	52,38%	
Analisi del risultato		
commento sintetico sui risultati		

								ANNO
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SERVIZIO LL.PP.						
Processo 20								
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere relazione alle risorse economiche disponibili								
Missione - Visione dell'Ente								
LL.PP. Relazione previsionale programmatica 2011 Finalità 10 – Manutenzione urbana								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	A
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
N. manutenzioni straordinarie edifici effettuate (collaudate)	3	0	3	2,00	2	2	0,00%	
N. manutenzioni straordinarie edifici programmate (programmazione triennale)	12	14	18	14,67	4	4	-72,73%	
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade programmati	8	9	15	10,67	8	8	-25,00%	
Numero interventi di manutenzione straordinaria strade realizzati	5	0	2	2,33	2	2	-14,29%	
N. nuove opere realizzate (collaudate)	2	2	8	4,00	4	4	0,00%	
N. nuove opere programmate (programmazione triennale)	17	16	16	16,33	14	14	-14,29%	
N. incontri con i cittadini	6	1	1	2,67	1	1	-62,50%	
N. opere rilevanti	6	1	0	2,33	0	0	-100,00%	
N. progettazioni interne	13	3	5	7,00	2	2	-71,43%	
N. progettazioni totali	33	19	10	20,67	12	12	-41,94%	
Indici di Tempo								
N. interventi realizzati in ritardo	3	9	3	5,00	5	5	0,00%	
N. interventi programmati	8	9	5	7,33	5	5	-31,82%	
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 75.007,46	€ 76.021,29	€ 80.308,59	€ 77.112,45	€ 78.480,38	€ 70.165,14	-9,01%	
di cui: Costo del personale	€ 67.372,77	€ 68.354,50	€ 73.318,96	€ 69.682,08	€ 68.982,00	€ 64.000,75	-8,15%	
Importo destinato nuove opere di competenza (IMPEGNI)	€ 0,00	€ 30.000,00	€ 1.341.436,00	€ 457.145,33	€ 3.664.000,00	€ 494.764,80	8,23%	
Importo Titolo II Bilancio (IMPEGNI)	€ 1.641.898,64	€ 3.225.246,82	€ 2.632.308,43	€ 2.499.817,96	€ 6.183.500,00	€ 1.588.430,45	-36,46%	
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 1.302.962,57	€ 1.589.862,63	€ 1.712.677,99	€ 1.535.167,73	€ 2.365.000,00	€ 961.499,50	-37,37%	
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 3.574.300,00	€ 5.423.730,00	€ 4.452.730,00	€ 4.483.586,67	€ 2.365.000,00	€ 2.365.000,00	-47,25%	
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
MAGGIULLI Gaetano	D3	25%						
IZZO Christian	C	30%						
RODIO Rosanna	B	15%						
SCALISE Mirella	C	30%						

% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)	33,87%	16,67%	16,67%	0,00%	
Indicatori di Efficacia temporale					
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)	68,18%	100,00%	100,00%	0,00%	
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 5,09	€ 5,06	€ 4,54	-€ 0,53	
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)	18,29%	59,25%	31,15%	-28,11%	
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)	34,24%	100,00%	40,66%	-59,34%	
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità									
SERVIZIO PERSONALE -SETT FINANZIARIO - SETT AMMINISRATIVO									
Processo 21									
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									
R.P.P. 2011 -Servizio Personale - Obiettivo 1 - Personale									
Stakeholder (Gruppi d'interesse)									
Dipendenti									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461			
N. unità operative del processo	3,065	2,940	2,510	2,838	2,76	2,76	-2,76%	0,00%	
N. unità operative (compreso segretario comunale)	65,24	64,88	65,03	65,05	65,04	65,04	-0,02%	0,00%	
N. ore straordinario remunerate	2.021	2.111	2.554	2.229	2.554	1.132	-49,21%	-55,68%	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	1.033	1.023	1.014	1.023	1.014	1.021	-0,23%	0,69%	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni, certificazioni inpdap)	40	48	50	46	50	37	-19,57%	-26,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio certificazioni (ore)	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 101.214,91	€ 92.826,42	€ 94.270,34	€ 96.103,89	€ 89.516,61	€ 83.296,04	-13,33%	-6,95%	
di cui: Costo del personale	€ 95.944,82	€ 87.332,96	€ 88.878,58	€ 90.718,79	€ 83.684,75	€ 77.484,93	-14,59%	-7,41%	
Indici di Qualità									
N. posizioni organizzative	7	7	7	7	8	8	14,29%	0,00%	
Ore assenza	23.644	23.123	20.798	22.522	21.000	18.503	-17,84%	-11,89%	
Tot. ore lavorative	123.024	122.303	120.886	122.071	121.000	86.180	-29,40%	-28,78%	
% gradimento (da indagine interna)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.			#VALOREI	#DIV/0!	
N. variazioni-anomalie	69	60	60	60	60	60	0,00%	0,00%	
N. registrazioni	1.620	1.600	1.584	1.584	1.280	1.200	-24,24%	-6,25%	
							#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				
NOTARIO Patrizia			D1	1%	Formazione del personale		€ 7750,00 (impegnati nel 2011 e utilizzati nel corrente anno)		
MASSA Angela			C	75%			Società varie		
CAGNA Franco			D1	30%	Sorveglianza sanitaria nei confronti dei dipendenti		€ 6300,00 (stanziati sul Bilancio 2012)		
FRANCO Alessia			C	80%			Studio Medico Canavesano		
TAMBURIN Maria Grazia			C	50%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
Indicatori di Efficacia								ESITO	
% personale dedicato (n. unità operative del processo/ N. unità operative)					4,36%	4,24%	4,24%	0,00%	OK
Media abitanti per unità operative dell'ente (popolazione/n. unità operative)					232,76	238,31	237,72	-59,96%	OK
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ totale ore lavorate)					1,83%	2,11%	1,31%	-0,80%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di rilascio certificazioni (h)					2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)					€ 93,91	€ 88,28	€ 81,58	-€ 6,70	OK
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 6,35	€ 5,78	€ 5,39	-€ 0,39	OK
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)					€ 1.477,38	€ 1.376,33	€ 1.280,69	-€ 95,64	OK
Indicatori di Qualità									
Tasso di efficienza (n. posizioni organizzative/ n. unità operative)					10,76%	12,30%	12,30%	0,00%	OK
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)					18,45%	17,36%	21,47%	4,11%	NOOK
% rettifiche (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)					3,79%	4,69%	5,00%	0,31%	NOOK

Indagine di gradimento interno
(customer)

n.d.

0,00%

0,00%

0,00%

OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		SETT AMMINISTRATIVO						
Processo 22								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria e Affari Generali, Protocollo, Servizi informativi								
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.								
Missione - Visione dell'Ente								
SETTORE SERV. AMM.VI - Relazione Previsionale e Programmatica 2011 OB. 3.2.1.1 – Attività di supporto agli organi istituzionali – Attività di segreteria e coordinamento – OB. 3.2.1.10 Servizi Informatici								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
N. unità operative del processo	4,69	4,81	4,62	4,71	5,275	5,275	12,11%	0,00%
N. totale unità operative	64,88	65,79	65,03	65,23	65,04	65,04	-0,30%	0,00%
N. totale dipendenti	67,00	68,00	68,00	67,67	67,00	67,00	-0,99%	0,00%
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	11.308,00	10.878,00	10.433,00	10873,00	10500,00	9263,00	-14,81%	-11,78%
N. atti protocollati in uscita complessivamente	11.308,00	10.878,00	10.433,00	10873,00	10500,00	9263,00	-14,81%	-11,78%
N. delibere gestite	326,00	411,00	356,00	364,33	340,00	296,00	-18,76%	-12,94%
N. determine numerate, collazionate e pubblicate	675,00	831,00	796,00	767,33	680,00	697,00	-9,17%	2,50%
N. postazioni hardware (PC)	75,00	75,00	78,00	76,00	78,00	78,00	2,63%	0,00%
N. ore per interventi su Sistemi informativi	339,00	285,00	351,00	325,00	400,00	474,00	45,85%	18,50%
N. servizi fruibili on line	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%
N. atti da archiviare	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!	#VALORE!
N. atti archiviati	0,00	0,00	n.d.	#VALORE!	n.d.	n.d.	#VALORE!	#VALORE!
N. atti archiviati digitalmente	2.320,00	4.163,00	7.228,00	4570,33	7500,00	9000,00	96,92%	20,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)	2,59	3,17	2,17	2,64	2,50	1,60	-39,47%	-36,00%
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (gg)	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!	#VALORE!
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (h)	24	24	24	24,00	24	24	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 241.357,57	€ 241.776,21	€ 237.140,24	€ 240.091,34	€ 258.861,14	€ 254.415,04	5,97%	-1,72%
di cui: Costo del personale	€ 170.819,16	€ 167.456,73	€ 162.714,42	€ 166.996,77	€ 179.890,89	€ 175.419,88	5,04%	-2,49%
Totale costo canoni manutenzione software e hadware per tutti servizi dell'ente	€ 8.653,62	€ 11.614,08	€ 13.482,22	€ 11.249,97	€ 14.364,71	€ 15.156,65	34,73%	5,51%
Indici di Qualità								
% gradimento da indagine interna	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.		#VALORE!	#VALORE!
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.		#VALORE!	#VALORE!
N. errori di smistamento atti	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.		#VALORE!	#VALORE!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)		Nominativo		
Franco CAGNA	D1	60%	Servizio assistenza, manutenzione informatica e amministratore di sistema	16.518,00		C&D di Dutto R. e Cometto C. snc - Volpiano		
Mariella Ferrero	C	89,50%	Aggiornamento ex DPSS	968,00		Studio Sigaudò srl - Moncalieri		
Mariagrazia Tamburin	C	50,00%						
Annamaria Carrera	B1	100%						
Franca Salvador	C	47%						
Gigliola Richetta	C	47%						
Adriana Palazzani	C	14%						
Alessia Franco	C	20%						
Teresa Chiusolo	B1	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% personale dedicato (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				7,21%	8,11%	8,11%	0,00%	OK
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)				112,32%	116,42%	116,42%	0,00%	OK
sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi fruibili on line)				2,00	2,00	2,00	0,00%	OK
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)				0,00%	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)				n.d.	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!

Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)	2,64	2,50	1,60	-0,90	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata (gg) (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti h)	24,00	24,00	24,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)	n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)	2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del processo (costo processo/N. totale dipendenti)	€ 3.548,15	€ 3.863,60	€ 3.797,24	-6635,97%	OK
Costo delle manutenzioni informatiche per postazione (Totale costo canoni manutenzione software e hardware/N. postazioni hardware (PC))	€ 148,03	€ 184,16	€ 194,32	1015,31%	NOOK
Costo orario per manutenzioni (Totale costo canoni manutenzione software e hardware/N. ore per interventi su Sistemi informativi)	€ 34,62	€ 35,91	€ 31,98	-393,57%	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 15,86	€ 16,70	16,45527715	-24,54%	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine interna)	n.d.	n.d.	0,00%	#VALORE!	NOOK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	n.d.	n.d.	0	#VALORE!	OK
N. errori di smistamento atti	n.d.	n.d.	0	#VALORE!	OK
Analisi del risultato					
protocollo in uscita e conservazione pratiche evase dagli uffici sono gestiti da ciascun settore autonomamente. Le pratiche non sono più state classificate ed archiviate a partire dal 1991 anche per mancanza di locali.					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		TUTTI I SETTORI						
Processo 23								
Gestire le assicurazioni e gli affari legali								
Finalità del Processo								
Gestire i rapporti assicurativi e gli affari legali.								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
Uffici comunali/ Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461		
N° totale dipendenti	0,00	0,00	68,00	22,67	67,00	68	200,00%	1,49%
N° contenziosi gestiti (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	71,00	59,00	15,00	48,33	18,00	11	-77,24%	-38,89%
N° esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	4	100,00%	300,00%
N° pratiche legali gestite	19,00	22,00	15,00	18,67	1,00	1segret	#VALORE!	#VALORE!
N° ricorsi al giudice di pace gestiti direttamente	21,00	7,00	9,00	12,33	2,00	1,00	-91,89%	-50,00%
N° ricorsi al giudice di pace gestiti direttamente con esito favorevole	10,00	4,00	2,00	5,33	2,00	1,00	-81,25%	-50,00%
N° richieste di risarcimento danni presentate (PRESENTATE NELL'ANNO)	52,00	37,00	26,00	38,33	20,00	24,00	-37,39%	20,00%
N° richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	52,00	37,00	26,00	38,33	20,00	24,00	-37,39%	20,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.)	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 72.476,74	€ 70.537,12	€ 52.381,27	€ 65.131,71	€ 84.094,02	€ 75.482,53	15,89%	-10,24%
di cui: Costo del personale	€ 37.248,78	€ 36.023,70	€ 35.978,11	€ 36.416,86	€ 35.854,01	€ 33.539,02	-7,90%	-6,46%
Costo per assistenza legale (cap 280, 280.1, 280.2, ecc)	€ 32.356,90	€ 22.988,43	€ 15.372,39	€ 23.572,57	€ 39.200,00	€ 40.948,08	73,71%	4,46%
Costo complessivo per risarcimento danni (Polizza assicurativa)*	22.443,75	29.442,51	31.354,66	27746,97	€ 31.794,00	€ 29.623,00	6,76%	-6,83%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.		#VALORE!	#VALORE!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)		Nominativo		
Franco CAGNA	D1	3%	polizza assicurativa per risarcimento danni	29.623,00		MILANO Div La Previdente		
NOTARIO Patrizia	D1	4%		La spesa comprende la franchigia di 300,00 per un tot di 1488,00				
BISCO Paolo	D1	5%						
PESCANTIN Daniele	C	12%						
SOLINAS Luca	D1	14%						
MAGGIULLI Gaetano	D3	5%						
IZZO Christian	C	13%						
RODIO Rosanna	B	10%						
SCALISE Mirella	C	5%						
SORTINO Maria	C	5%						
VERONESE Monica	D3	5%						
VIOLA Maria Grazia	C	5%						
CAMOLETTO Teresanna	D1	2%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				4,14%	5,56%	36,36%	30,81%	OK
% di richieste di risarcimento accolte di risarcimento danni accolte/N° richieste di risarcimento danni presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione				7,00	7,00	7,00	0,00	OK

Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio complessivo del processo/n. totale dipendenti	(costo	€ 2.873,46	€ 1.255,13	1110,037206	-€ 145,10	OK
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione)	(costo	€ 4,30	€ 5,43	4,882124701	-€ 0,54	OK
Costo medio di gestione delle pratiche legali (costo consulenze legali/N° pratiche legali gestite)		€ 1.262,82	€ 39.200,00	#VALORE!	#VALORE!	#VALORE!
Costo medio sostenuto per risarcimento danni complessivo per risarcimento danni /N° richieste di risarcimento danni accolte	(Costo	€ 723,83	€ 1.589,70	€ 1.234,29	-€ 355,41	OK
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio	(indagine interna)	n.d.	n.d.	0,00	#VALORE!	NOOK
% di ricorsi al giudice di pace accolti positivamente (N° ricorsi al giudice di pace gestiti direttamente con esito favorevole/N° ricorsi al giudice di pace gestiti direttamente)		0,43	1,00	1,00	0,00	OK
Analisi del risultato						
* La polizza ha coperto tutti i costi perchè non ha previsto una franchigia						

		Previsione		Consuntivo		Previsione		Consuntivo	
		2008	2009	2010	2011	2011	2012	2012	
CONTENZIOSI GESTITI									
		0,00	1,00	1,00					
AMMINISTRATIVI					1	1	0	0	
SAEC		1	1	2	1		0	0	
AMBIENTE E TERRITORIO		10	17	19	22	14	18	11	
TOTALI		11,00	19,00	22,00	24	15			
FAVOREVOLI AT			1	1		3	1	4	
FAVOREVOLI SAEC				1					
FAVOREVOLI AMM				0		0	0		
PRATICHE LEGALI									
AMMINISTRATIVI							1	1	

								ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		S.A.E.C.							
Processo 24									
Progettare e gestire servizi di Asilo Nido									
Finalità del Processo									
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto.									
Missione - Visione dell'Ente									
Relazione previsionale programmatica 2011 - SERVIZI EDUCATIVI, SCUOLA E TERRITORIO - OB. 2 1. Porre in essere interventi volti ad assicurare servizi educativi proporzionati ai bisogni della popolazione									
Stakeholder (Gruppi d'interesse)									
Bimbi 0-3 anni e loro famiglie									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	14.954	15.097	15.372	15141,00	15.500	15.461			
N° posti occupati	46	46	42	44,67	40	42	-5,97%	5,00%	
N° posti disponibili	46	46	42	44,67	40	42	-5,97%	5,00%	
N° richieste pervenute	77	50	45	57,33	46	52	-9,30%	13,04%	
Bimbi 0-3 anni	0	0	0	0,00	655	633	#DIV/0!	-3,36%	
N° gg apertura servizio	204	207	203	204,67	200	209	2,12%	4,50%	
N° ore servizio alla settimana	50	50	50	50,00	50	50	0,00%	0,00%	
N° morosi	6	6	0	4,00	5	2	-50,00%	-60,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio in lista di attesa (in mesi)	3,25	4,34	4,61	4,07	4,5	2,06	-49,34%	-54,22%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 431.342,33	€ 457.140,36	€ 468.678,26	€ 452.386,98	€ 453.317,78	€ 440.737,59	-2,58%	-2,78%	
di cui: Costo del personale	€ 256.265,83	€ 257.385,22	€ 275.309,77	€ 262.986,94	€ 275.687,78	€ 275.808,86	4,88%	0,04%	
Proventi di competenza	€ 157.620,72	€ 159.480,00	€ 145.938,23	€ 154.346,32	€ 113.000,00	€ 129.967,56	-15,79%	15,02%	
€ incassati su morosità	€ 285,35	€ 483,81	€ 0,00	€ 256,39	€ 1.384,00	€ 677,00	164,05%	-51,08%	
€ morosità accertate	€ 3.176,71	€ 1.681,61	€ 0,00	€ 1.619,44	€ 2.218,00	€ 1.115,00	-31,15%	-49,73%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	n.d.	90,47%	96,37%	96,37%	nd	ND	#VALORE!	#VALORE!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo (dato consuntivo 12)		Nominativo			
		12%	servizio di cucina professionale e fornitura derrate	€ 47.160,66		MARKAS SERVICE			
GIRALDO Luana	C	40%	servizio operativo e educativo per appoggio disabili e ampliamento posti	€ 75.941,95		cooperativa ANIMAZIONE VALDOCCO			
NOTARIO Anna Maria	B	8%							
CALDERAN Alessa	C	100%							
COSTANZO Pantalea	C	100%							
FERRERO MERLINO Laura	C	100%							
FERIN Emanuela	C	100%							
MAGANZA Ornella	C	100%							
MARGHERIO Maria Luisa	C	100%							
MOSCHETTI Marcello	C	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)				#DIV/0!	7,02%	8,21%	1,19%	OK	
n. bimbi in Lista d'attesa (richieste pervenute - posti disponibili)				12,67	6,00	10,00	400,00%	OK	
Giorni di apertura del servizio (n.gg./365)				204,67	200,00	209,00	9,00	OK	
% di apertura media settimanale (ore servizio/60 ore max)				83,33%	83,33%	83,33%	0,00	OK	
% di morosità (morosi/utenti)				8,96%	12,50%	4,76%	-7,74%	NOOK	
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				15,83%	62,40%	60,72%	-1,68%	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio in lista di attesa (mesi)				4,07	4,50	2,06	-2,44	OK	

Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura (provento / costo del processo)	34,12%	24,93%	29,49%	4,56%	OK
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)	€ 10.128,07	€ 11.332,94	€ 10.493,75	-€ 839,19	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo / popolazione)	€ 29,88	€ 29,25	€ 28,43	-€ 0,81	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	96,37%	nd	ND	#VALORE!	OK
Analisi del risultato					
<i>l'AUMENTO DEI POSTI/BAMBINO è avvenuto negli anni 2008-09-10 con il contributo della Regione Piemonte. Per l'anno 2011 la Regione ha già comunicato che non finanzia più i Comuni; pertanto l'aumento di posti previsto nell'anno scolastico 2011-12 avviene con le sole forze del Comune e con la disponibilità degli educatori.</i>					