

N.	ELENCO DEI PROCESSI
1	Erogare servizi cimiteriali
3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)
4	Gestire il servizio di igiene urbana ed i controlli ambientali
5	Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica
6	Gestire i servizi demografici
7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione
10	Gestire il demanio e il patrimonio comunale
11	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico
13	Gestione del territorio
14	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato
15	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali
16	Gestire le entrate ed i tributi locali
17	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni
18	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa
19	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali e turistiche
20	Gestire il servizio Asilo Nido
21	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive
22	Gestire la viabilità
23	Gestire le risorse umane e l'organizzazione
24	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi ed ICT
25	Fornire supporto legale all'Ente

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2013	2014	2015	2016
Popolazione residente al 31/12		10.030	9.963	9.906	9.789
<i>di cui popolazione straniera</i>		<i>1.047</i>	<i>1.071</i>	<i>1.054</i>	<i>1.054</i>
Descrizione		2013	2014	2015	2016
nati nell'anno		70	84	63	56
deceduti nell'anno		130	129	133	116
immigrati		390	375	358	360
emigrati		402	397	345	417
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2013	2014	2015	2016
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	521	497	567	554
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	718	706	705	681
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.400	1.389	1.398	1.363
Popolazione in età adulta	30-65 anni	5.023	4.980	4.944	4.843
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	2.368	2.391	2.292	2.348
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2013	2014	2015	2016
Prima infanzia	0-3 anni	291	239	281	288
Utenza scolastica	4-13 anni	884	749	884	864
Minori	0-18 anni	1.608	1.481	1.612	1.603
Giovani	15-25 anni	983	969	963	950
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					13.470

Territorio		
Superficie in Kmq		19,38
Frazioni		2
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi		3

Viabilità					
Strade		2013	2014	2015	2016
Statali	Km	3	3	3	0
Provinciali	Km	13	13	13	19,56
Comunali	Km	57	57	57	57
Vicinali	Km	5	5	5	13
Autostrade	Km	0	0	0	0
Totale Km strade		78	78	78	90

Comune di Cuornè

ANNO 2016								
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2013		2014		2015		2016	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
FPV e Avanzo applicato	€ -		€ -		€ 506.571,32		€ 522.078,73	
1 - Tributarie	€ 5.167.746,55	€ 3.309.914,44	€ 5.990.629,67	€ 4.886.810,25	€ 5.657.460,82	€ 4.559.758,78	€ 5.617.689,57	€ 4.473.313,21
2 - Trasferimenti correnti	€ 1.231.328,39	€ 975.163,52	€ 318.812,27	€ 121.175,42	€ 80.665,36	€ 8.692,58	€ 62.977,55	€ 40.391,12
3 - Extratributarie	€ 1.577.026,48	€ 1.009.917,16	€ 1.509.017,65	€ 1.020.690,65	€ 1.755.407,03	€ 1.090.542,90	€ 1.656.253,75	€ 995.605,45
4 - Entrate in conto capitale	€ 844.330,58	€ 739.455,35	€ 700.626,01	€ 410.526,01	€ 709.653,68	€ 570.599,00	€ 506.103,79	€ 502.633,57
5 - Entrate da riduzione di attività finanziarie	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 390,00	€ -
6 - Accensione prestiti	€ 303.129,74	€ 303.129,74	€ 228.000,00	€ -	€ 150.000,00	€ -	€ -	€ -
7 - Anticipazioni da istituto tesoriere	€ 264.311,45	€ 264.311,45	€ -	€ -	€ 1.835.222,44	€ 1.835.222,44	€ 281.796,35	€ 281.796,35
6 - Entrate per conto terzi e partite di giro	€ 680.893,03	€ 632.639,94	€ 757.700,28	€ 698.346,81	€ 1.208.901,84	€ 1.195.254,80	€ 1.172.475,03	€ 1.161.278,10
Totale entrate	€ 10.068.766,22	€ 7.234.531,60	€ 9.504.785,88	€ 7.137.549,14	€ 11.903.882,49	€ 9.260.070,50	€ 9.819.764,77	€ 7.455.017,80
Gestione delle Spese								
Titoli	2013		2014		2015		2016	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 7.498.259,03	€ 4.899.552,50	€ 6.640.293,03	€ 4.979.273,94	€ 6.530.144,67	€ 5.297.418,59	€ 6.192.842,12	€ 5.143.607,25
2 - Spese c/capitale	€ 338.866,54	€ 59.406,06	€ 726.002,34	€ 82.939,45	€ 746.106,33	€ 511.199,26	€ 335.258,77	€ 188.535,86
3 - Spese per incremento attività finanziarie	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
4 - Rimborso di prestiti	€ 574.269,07	€ 566.209,83	€ 579.590,00	€ 579.590,00	€ 495.357,65	€ 495.357,65	€ 517.998,79	€ 517.998,79
5 - Chiusura anticipazioni ricevute da tesoriere	€ 264.311,45	€ -	€ -	€ -	€ 1.835.222,44	€ 1.835.222,44	€ 281.796,35	€ 281.796,35
7 - Uscite per conto terzi e partite di giro	€ 680.893,03	€ 581.399,30	€ 757.700,28	€ 622.241,15	€ 1.208.901,84	€ 1.007.425,49	€ 1.172.475,03	€ 959.472,85

Comune di Cuornè

Totale spesa	€ 9.356.599,12	€ 6.106.567,69	€ 8.703.585,65	€ 6.264.044,54	€ 10.815.732,93	€ 9.146.623,43	€ 8.500.371,06	€ 7.091.411,10
--------------	----------------	----------------	----------------	----------------	-----------------	----------------	----------------	----------------

Comune di Cuornè

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2013		2014		2015		2016	
		residui attivi	riscossione						
1	Tributarie	€ 1.003.508,93	€ 629.611,37	€ 2.139.154,53	€ 834.231,21	€ 1.441.563,74	€ 854.097,45	€ 1.664.856,28	€ 763.868,86
2	Trasferimenti correnti	€ 1.041.089,60	€ 194.768,55	€ 1.082.866,14	€ 236.016,04	€ 1.004.813,60	€ 158.181,71	€ 862.986,54	€ 194.361,88
3	Extratributarie	€ 1.550.240,94	€ 569.710,72	€ 848.677,80	€ 598.279,47	€ 596.320,00	€ 453.473,76	€ 789.185,16	€ 469.996,08
4	Entrate in conto capitale	€ 673.482,11	€ 249.245,84	€ 524.500,17	€ 342.384,81	€ 445.294,58	€ 74.266,62	€ 139.054,68	€ 70.080,17
5	Entrate da riduz.attività finanz.	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
6	Accensioni di prestiti	€ 41.823,01	€ -	€ 41.823,01	€ -	€ 228.000,00	€ 92.030,58	€ 285.969,42	€ 81.924,59
7	Entrate per c/terzi e partite di giro	€ 78.350,18	€ 32.621,28	€ 70.221,10	€ 46.535,37	€ 64.370,01	€ 29.604,41	€ 48.412,64	€ 21.539,80
Totale residui su entrate		€ 4.388.494,77	€ 1.675.957,76	€ 4.707.242,75	€ 2.057.446,90	€ 3.780.361,93	€ 1.661.654,53	€ 3.790.464,72	€ 1.601.771,38
Titolo	SPESE	2013		2014		2015		2016	
		residui passivi	pagamenti						
1	Spese correnti	€ 1.847.903,18	€ 1.631.731,07	€ 2.735.998,28	€ 1.305.871,50	€ 2.126.870,76	€ 1.676.787,10	€ 1.471.257,47	€ 1.353.612,25
2	Spese c/capitale	€ 1.691.078,24	€ 809.287,68	€ 1.120.396,94	€ 389.668,18	€ 886.548,13	€ 144.612,68	€ 242.559,72	€ 177.262,87
3	Spese increm.attività finanziarie	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
4	Rimborso di prestiti	€ 7.439,52	€ 7.439,52	€ 8.059,24	€ 8.059,24	€ -	€ -	€ -	€ -
5	Chiusura anticipaz.tesoriere	€ 195.629,57	€ 195.629,57	€ 264.311,45	€ 264.311,45	€ -	€ -	€ -	€ -
4	Servizi conto terzi	€ 475.560,39	€ 159.833,84	€ 412.520,10	€ 101.693,16	€ 430.941,21	€ 124.069,24	€ 507.557,20	€ 199.261,86
Totale residui su spese		€ 4.217.610,90	€ 2.803.921,68	€ 4.541.286,01	€ 2.069.603,53	€ 3.444.360,10	€ 1.945.469,02	€ 2.221.374,39	€ 1.730.136,98
Indici per analisi finanziaria									
Descrizione	2013	2014	2015	2016					
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, Tipologia 101)	€ 1.024.343,17	€ 111.621,07	€ 29.853,09	€ 59.177,55					
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Macroaggregato 107)	€ 459.026,69	€ 442.888,86	€ 393.490,41	€ 361.414,61					
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Macroaggregato 101)	€ 2.311.631,51	€ 2.284.254,37	€ 2.248.651,49	€ 2.157.159,87					
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3)	€ 574.269,07	€ 579.590,00	€ 495.357,65	€ 517.998,79					
Anticipazioni di cassa non chiuse al 31/12	€ 264.311,45	€ -	€ -	€ -					

Comune di Cuornè

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Grado di autonomia finanziaria

Descrizione	2013	2014	2015	2016
1. Autonomia finanziaria				
<u>Entrate tributarie+ extratributarie</u>	84,56%	95,92%	98,92%	99,14%
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva				
<u>Entrate tributarie</u>	64,79%	76,62%	75,50%	76,57%
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale				
<u>Trasferimenti correnti statali</u>	12,84%	1,43%	0,40%	0,81%
Entrate correnti				

Grado di rigidità del Bilancio

Indicatori	2013	2014	2015	2016
1. Rigidità strutturale				
<u>Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)</u>	41,94%	42,29%	41,87%	41,39%
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale				
<u>Spesa complessiva personale</u>	28,98%	29,22%	30,01%	29,40%
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento				
<u>Rimborso mutui (cap+int)</u>	12,95%	13,08%	11,86%	11,99%
Entrate correnti				

Pressione fiscale ed erariale pro-capite

Indicatori	2013	2014	2015	2016
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
<u>Entrate tributarie+ extratributarie</u>	€ 672,46	€ 752,75	€ 748,32	€ 743,07
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite				
<u>Entrate tributarie</u>	€ 515,23	€ 601,29	€ 571,11	€ 573,88
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite				
<u>Rimborso mutui(cap+int)</u>	€ 103,02	€ 102,63	€ 89,73	€ 89,84
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
<u>Trasferimenti correnti statali</u>	€ 102,13	€ 11,20	€ 3,01	€ 6,05
Numero abitanti				

Comune di Cuornè

Capacità gestionale				
Indicatori	2013	2014	2015	2016
1. Incidenza residui attivi <u>Residui attivi</u> Totale accertamenti	43,59%	49,52%	31,76%	38,60%
2. Incidenza residui passivi <u>Residui passivi</u> Totale impegni	45,08%	52,18%	31,85%	26,13%
3. Velocità di riscossione entrate correnti <u>Riscossioni titoli 1 + 3</u> Accertamenti titoli 1 + 3	64,05%	78,77%	76,22%	75,19%
4. Velocità di pagamenti spese correnti <u>Pagamenti titolo 1</u> Impegni titolo 1	65,34%	74,99%	80,60%	79,63%

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Personale in servizio

Descrizione	2013	2014	2015	2016
Dirigenti (unità operative)	1	1	1	1
Posizioni Organizzative (unità operative)	4	4	4	4
Dipendenti (unità operative)	64	62	59	59
Totale dipendenti in servizio	69	67	64	64

Età media del personale

Descrizione	2013	2014	2015	2016
Dirigenti	48	49	51	52
Posizioni Organizzative	51	54	55	56
Dipendenti	48	49	50	51
Totale Età Media	147	152	156	159

Analisi di Genere

Descrizione	2013	2014	2015	2016
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
% PO donne sul totale delle PO	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%
% donne occupate sul totale del personale	72,85%	72,85%	75,00%	75,00%
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Indici di assenza

Descrizione	2013	2014	2015	2016
Malattia + Ferie + Altro	12,47%	21,76%	13,80%	12,50%
Malattia + Altro	3,58%	6,21%	4,04%	3,71%

Comune di Cuornè

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2013	2014	2015	2016
Spesa complessiva per il personale	€ 2.436.907,75	€ 2.410.756,37	€ 2.379.776,59	€ 2.225.496,63
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 4.325,00	€ 5.051,44	€ 3.500,00	€ 4.424,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 3.871,22	€ 5.051,44	€ 3.482,00	€ 4.424,00

Spesa per il personale				
Descrizione	2013	2014	2015	2016
1. Costo personale su spesa corrente <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	32,50%	36,30%	36,44%	35,94%
2. Costo medio del personale <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ 35.317,50	€ 35.981,44	€ 37.184,01	€ 34.773,38
3. Costo personale pro-capite <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 242,96	€ 241,97	€ 240,24	€ 227,35
4. Rapporto dipendenti su popolazione <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	145	149	156	155
5. Rapporto dirigenti su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero dirigenti	64,00	62,00	59,00	59,00
6. Rapporto P.O. su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	16,00	15,50	14,75	14,75
7. Capacità di spesa su formazione <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	89,51%	100,00%	99,49%	100,00%
8. Spesa media formazione <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ 56,10	€ 75,39	€ 54,41	€ 69,13
9. Costo formazione su spesa personale <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	0,16%	0,21%	0,15%	0,20%

							ANNO	2016	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Settore		Settore Amministrativo							
Servizio		Servizio alla persona - I.C.T.							
Centro di costo		Servizi cimiteriali							
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 nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio precedente	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789			
Giorni di apertura settimanali	6	6	6	6	6	6	0,00%	0,00%	
n. loculi concessi	83	30	13	42,00	100	90	114,29%	-10,00%	
n. cellette concesse	9	14	25	16,00	50	43	168,75%	-14,00%	
n. tombe concesse	2	1	0	1,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
n. siti trentennali concessi	13	7	4	8,00	10	15	87,50%	50,00%	
n. loculi richiesti	16	24	16	18,67	100	90	382,14%	-10,00%	
n. cellette richieste	1	1	13	5,00	50	43	760,00%	-14,00%	
n. tombe richieste	1	0	0	0,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
n. esumazioni effettuate a scadenza concessione	29	2	108	46,33	70	5	-89,21%	-92,86%	
n. esumazioni da effettuare	60	130	70	86,67	70	5	-94,23%	-92,86%	
n. siti trentennali rinnovati	1	0	6	2,33	20	4	71,43%	-80%	
Indici di Tempo									
Tempo medio predisposizione concessioni (giorni)	10	10	10	30,00	10	1	-96,67%	-90,00%	
Indici Economici									
Costo del Processo	€ 81.219,32	€ 69.818,77	€ 102.022,40	€ 84.353,50	€ 69.797,00	€ 71.568,06	-15,16%	2,54%	
Proventi cimiteriali di competenza	€ 172.522,94	€ 130.003,19	€ 74.735,27	€ 125.753,80	€ 89.000,00	€ 112.081,21	-10,87%	25,93%	
Indici di Qualità									
N. reclami e/o segnalazioni pervenuti	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Araldi Carlo	D3	2%							
Bugni Doriana (dal 1/10)	A2	100%							
Berra Mariangela	D1	15%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)					85,71%	85,71%	85,71%	0,00%	OK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)					281,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)					53,46%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 8,40	€ 7,05	€ 7,31	€ 0,27	NOOK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)					149,08%	127,51%	156,61%	29,10%	OK
Indicatori di Qualità									
N° reclami e/o n° segnalazioni					0	0	0	0	OK
Analisi del risultato									
Indicatori di efficienza economica - Analisi scostamenti La mancanza di loculi da vendere ha determinato un gettito minore.									

								ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Settore		Settore Tecnico							
Servizio		Servizio sviluppo economico urbanistica SUAP							
Centro di costo		Commercio - SUAP							
Processo 3									
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)									
Finalità del Processo									
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, dell'agricoltura e dell'industria nel rispetto delle norme in materia									
Stakeholder									
Esercizi commerciali - Attività Produttive, Agricoltura, Industria, Artigianato									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789			
N° domande accolte	350	460	808	539,33	700	788	46,11%	12,57%	
N° domande presentate	356	467	808	543,67	700	788	44,94%	12,57%	
N° attività presenti sul territorio	882	899	836	872,33	750	829	-4,97%	10,53%	
N° nuove attività insediate	27	33	22	27,33	10	8	-70,73%	-20,00%	
N° attività cessate	16	16	77	36,33	20	15	-58,72%	-25,00%	
N° commercio di vicinato	189	173	173	178,33	150	169	-5,23%	12,67%	
N° attività commerciali (pubblici esercizi)	304	321	298	307,67	260	299	-2,82%	15,00%	
N° licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	531	527	507	521,67	500	514	-1,47%	2,80%	
N° controlli su attività commerciali e produttive	70	70	120	86,67	60	70	-19,23%	16,67%	
N° ore di apertura settimanale	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
N° ore lavoro settimanali	36	36	36	36,00	36	36	0,00%	0,00%	
Indici Economici									
Costo del processo	€ 120.483,80	€ 140.816,25	€ 135.611,97	€ 132.304,01	€ 129.880,00	€ 113.389,16	-14,30%	-12,70%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Noto Maria Teresa	Dirigente	30%							
Rolando Maria Linda	D1	100%							
Scanavino Marcella	B3	50%							
Trione Luca	C	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)					99,20%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					3,13%	1,33%	0,97%	-0,37%	NOOK
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)					4,17%	2,67%	1,81%	-0,86%	OK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)					57,96%	57,69%	56,52%	-1,17%	NOOK
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)					5,20%	5,05%	5,25%	0,20%	OK
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)					9,94%	8,00%	8,44%	0,44%	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					83,33%	83,33%	83,33%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 13,18	€ 13,11	€ 11,58	-€ 1,53	OK
Analisi del risultato									

							ANNO	2016	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore		Settore Amministrativo e Settore Tecnico							
Servizio		Servizio Finanziario e Servizio Lavori Pubblici							
Centro di costo		Servizio rifiuti							
Processo 4									
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali									
Finalità del Processo									
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio precedente	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040	9.906	9.789			
Raccolta differenziata (Q.li)	22.419,00	19.610,00	22.219,00	21.416,00	22.219,00	21.562,00	0,68%	-2,96%	
Raccolta indifferenziata (Q.li)	42.300,00	21.158,00	15.807,00	26.421,67	15.807,00	17.419,00	-34,07%	10,20%	
N. interventi rimozione rifiuti abbandonati	150	120	100	123	50	65	-47,30%	30,00%	
N. contribuenti servizio raccolta rifiuti	5.454,00	6.769,00	7.311	6.511,33	7.311	7.442	14,29%	1,79%	
N. controlli su contribuenti	0,00	570	725	431,67	700	769	78,15%	9,86%	
Kmq. Territorio	19,38	19,38	19,38	19,38	19,38	19,38	0,00%	0,00%	
N. illeciti ambientali accertati	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio rimozione rifiuti non pericolosi abbandonati (gg)	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%	
N° passaggi di raccolta rifiuti alla settimana	6	6	6	6	6	6	0,00%	0,00%	
Indici Economici									
Costo del processo	€ 1.182.389,76	€ 1.438.095,31	€ 1.469.533,30	€ 1.363.339,46	€ 1.484.712,00	€ 1.500.339,38	10,05%	1,05%	
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 1.184.805,46	€ 1.260.437,36	€ 1.594.484,18	€ 1.346.575,67	€ 1.484.712,00	€ 1.506.961,66	11,91%	1,50%	
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ -	€ 1.976,30	€ 1.104,81	€ 1.027,04	€ 10.000,00	€ 2.029,65	97,62%	-79,70%	
Costi raccolta differenziata	€ 989.395,98	€ 1.095.814,15	€ 1.314.820,70	€ 1.133.343,61	€ 1.320.555,00	€ 1.317.693,46	16,27%	-0,22%	
Indici di Qualità									
N. disservizi segnalati all'azienda di raccolta	200	150	174,00	174,67	80	95,00	-45,61%	18,75%	
N. interventi effettuati	140	20	5	55,00	5	0	-100,00%	-100,00%	
N. reclami pervenuti dai cittadini	140	150	174,00	154,67	80	95,00	-38,58%	18,75%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Bertello Laura	D1	10%							
Bocca Anna	D3	10%							
Edile Laura	B1	100%							
Parente Rosa	C	10%							
Pecchenino Stefano	D1	15%							
Pianasso Ornella	B1	100%							
Roncaglione Gian Piero	B1	100%							
Rotella Angelo	B1	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /ql. totale RSU raccolti)					44,77%	58,43%	55,31%	-3,12%	NOOK
% intervento per abbandono (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.)					33,79%	13,70%	17,81%	4,11%	NOOK
Produzione rifiuti pro capite (Quintali totali raccolti/utenze)					7,35	5,20	5,24	0,04	NOOK
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/ km territorio)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)					6,00	6,00	6,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio al quintale (costo del processo/ ql. totali raccolti)					€ 28,50	€ 39,04	€ 38,49	-€ 0,56	OK
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)					98,77%	100,00%	100,44%	0,44%	OK
Costo medio per contribuente servizio raccolta rifiuti (provento/contribuenti)					€ 206,80	€ 203,08	€ 202,49	-€ 0,59	OK
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)					€ 8,33	€ 200,00	€ 31,23	-€ 168,77	OK
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)					€ 135,79	€ 149,88	€ 153,27	€ 3,39	NOOK
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)					€ 52,92	€ 59,43	€ 61,11	€ 1,68	NOOK
Indicatori di Qualità									
% disservizio raccolta rifiuti (n. interventi effettuati/n.disservizi segnalati)					31,49%	6,25%	0,00%	-6,25%	NOOK
% Reclami rifiuti reclami/ utenti)					(N. 2,38%	1,09%	1,28%	0,18%	NOOK
Analisi del risultato									
Servizio Finanziario: Indicatori di efficacia - Analisi scostamenti: La % di raccolta differenziata ha subito un xcalo rispetto all'anno precedente in quanto i cittadini hanno differenziato in misura minore: si propone campagna di sensibilizzazione nei confronti della cittadinanza. La % di rifiuti pro-capite ha subito un lieve incremento rispetto all'anno precedente nonostante il calo della popolazione. Indicatori di efficienza economica - Analisi scostamenti: I piani finanziari del servizio raccolta rifiuti sono approvati dal C.C.A. ed integrati con i costi sostenuti direttamente dall'ente per la gestione del servizio.									

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Settore	Settore Amministrativo
Servizio	Servizio alla persona - I.C.T.
Centro di costo	Refezione scolastica - Trasporto scolastico

Processo 5

Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica

Finalità del Processo

Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, pre-scuola) secondo criteri di qualità e di professionalità.

Stakeholder

Studenti, famiglie ed insegnanti

Indici

	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789		
N° alunni materne ed elementari	728	696	608	677,33	600	587	-13,34%	-2,17%
N° alunni materne, elementari e medie	1055	1028	933	1005,33	900	887	-11,77%	-1,44%
N° domande refezione scolastica accolte	629	550	521	566,67	450	523	-7,71%	16,22%
N° domande refezione scolastica presentate	629	550	521	566,67	450	523	-7,71%	16,22%
N° utenti refezione scolastica	580	521	521	540,67	450	502	-7,15%	11,56%
N° pasti	76.548	73.384	69.843	73.258,33	66.000	64.269	-12,27%	-2,62%
N° morosi refezione scolastica	71	18	48	45,67	48	53	16,06%	10,42%
N° domande pre-scuola accolte	14	10	0	8,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° domande pre-scuola ricevute	14	10	1	8,33	0	7	-16,00%	#DIV/0!
N° iscritti pre-scuola	14	10	0	8,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° morosi pre-scuola	2	1	0	1,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° domande accolte trasporto scolastico	145	145	118	136,00	120	122	-10,29%	1,67%
N° domande presentate trasporto scolastico	145	146	118	136,33	120	122	-10,51%	1,67%
N° Utenti trasporto scolastico	145	145	118	136,00	120	122	-10,29%	1,67%
N° morosi trasporto scolastico	15	1	8	8,00	10	12	50,00%	20,00%
N° km percorsi	62.300	62.500	62.500	62.433,33	62.500	62.500	0,11%	0,00%
N° domande agevolazione tariffaria accolte	170	207	154	177,00	160	156	-11,86%	-2,50%
N° domande agevolazione tariffaria presentate	170	207	154	177,00	160	156	-11,86%	-2,50%
Indici Economici								
Costo del processo	€ 580.831,04	€ 547.291,17	€ 508.388,12	€ 545.503,44	€ 514.600,00	€ 772.193,30	41,56%	50,06%
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 314.403,46	€ 301.139,87	€ 342.301,92	€ 319.281,75	€ 322.700,00	€ 303.399,74	-4,97%	-5,98%
Costi di competenza del servizio refezione scolastica	€ 463.952,31	€ 431.743,45	€ 404.985,24	€ 433.560,33	€ 410.867,00	€ 362.722,77	-16,34%	-11,72%
Costi di competenza trasporto scolastico	€ 116.878,73	€ 115.547,72	€ 103.402,88	€ 111.943,11	€ 103.733,00	€ 93.845,85	-16,17%	-9,53%
Proventi di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 36.362,41	€ 40.071,97	€ 36.047,73	€ 37.494,04	€ 34.000,00	€ 46.882,85	25,04%	37,89%
€ incassati su morosità complessive	€ 6.479,82	€ 7.235,15	€ 4.729,21	€ 6.148,06	€ 4.000,00	€ 4.493,21	-26,92%	12,33%
€ morosità accertate complessive	€ 61.685,18	€ 55.142,83	€ 30.462,51	€ 49.096,84	€ 30.000,00	€ 11.338,48	-76,91%	-62,21%
Indici di Qualità								
N. reclami	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Araldi Carlo	D3	23%			
Pierrri Patrizia	D1	40%			
Ferrero Maria Rosa	C	30%			
Miotto Roberto	C	10%			
Barone Rosarina	A	100%			
Bertaggia Gian Franca	A	100%			
Brisu Roberta	A	100%			
Bugni Doriana	A	100%			
Leccese Carla	A	100%			
Pizzin Clara	A	100%			
Roccatò Simona	B3	100%			
Scorda Rosaria	A	100%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)	53,78%	50,00%	56,60%	6,60%	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.)	96,00%	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-scuola/alunni materne, elementari)	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)	99,76%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)	13,53%	13,33%	13,75%	0,42%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	73,64%	78,54%	83,65%	5,10%	OK
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 5,92	€ 6,23	€ 5,64	-€ 0,58	OK
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti	€ 211,37	€ 195,93	€ 118,17	-€ 77,75	OK
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	33,49%	32,78%	49,96%	17,18%	NOOK
Costo al Km (spesa di competenza/km percorsi)	€ 1,79	€ 1,66	€ 1,50	-€ 0,16	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)	€ 54,33	€ 51,95	€ 78,88	€ 26,94	NOOK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	12,52%	13,33%	39,63%	26,29%	OK
Indicatori di Qualità					
media reclami (reclami/utenti)	0,00	0,00	0,00	0,00%	OK

Analisi del risultato

Indicatori di efficienza economica - Analisi scostamenti
Il costo del trasporto scolastico è aumentato a causa del minor numero di utenti e dei percorsi rimasti invariati rispetto l'anno precedente.

								ANNO	2016
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore		Settore Amministrativo							
Servizio		Servizio alla persona - I.C.T.							
Centro di costo		Servizi demografici							
Processo 6									
Gestire i servizi demografici									
Finalità del Processo									
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile, all'Elettorale e alla Leva, rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
		2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione									
		10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789		
Ore apertura settimanale									
		23,00	23	23	23,00	23	23	0,00%	0,00%
N. dipendenti del processo									
		4,95	4,95	4,95	4,95	4,95	4,95	0,00%	0,00%
N. pratiche (Immigrazione/Emigrazione)									
		621,00	573	511	568,33	500	568	-0,06%	13,60%
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione									
		200,00	245	250	695,00	250	235	-66,19%	-6,00%
n. certificati (Residenza, Carta Identità, Elettorale ecc.)									
		12843,00	13.150	12.990	12994,33	13.000	12.800	-1,50%	-1,54%
n. pratiche stranieri									
		195	257	320	257,33	350	375	45,73%	7,14%
Indici di Tempo									
Tempo medio di attesa allo sportello (minuti)									
		10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
Indici Economici									
Costo del Processo									
		€ 166.531,68	€ 163.445,96	€ 167.235,82	€ 165.737,82	€ 171.464,00	€ 241.573,10	45,76%	40,89%
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Araldi Carlo	D3	10%							
Berra Mariangela	D1	85%							
Cena Pier Franco	D1	100%							
Naretto Margherita	B3	100%							
Pezzetto Daniela	B3	100%							
Riva Nadia	B3	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					64%	64%	64%	0,00%	OK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)					0,05%	0,05%	0,05%	0,00%	NOOK
% pratiche pro capite (n. pratiche immigrazione-emigrazione/popolazione)					5,66%	5,05%	5,80%	0,75%	OK
% autonomia dei cittadini (n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati)					5,35%	1,92%	1,84%	-0,09%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa allo sportello					10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 16,51	€ 17,31	€ 24,68	€ 7,37	NOOK
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratiche immigrazione-emigrazione)					€ 291,62	€ 342,93	€ 425,30	€ 82,38	NOOK
Analisi del risultato									
Indicatori di efficacia - Analisi scostamenti									
Il modesto calo di popolazione in percentuale sul totale della popolazione non ha permesso la riduzione di personale dedicato al servizio. I cittadini hanno utilizzato meno le autocertificazioni ovvero meno enti hanno chiesto la verifica delle dichiarazioni anagrafiche rese.									
Indicatori di efficienza economica - Analisi scostamenti									
Il modesto calo di popolazione in percentuale sul totale della popolazione non ha permesso la riduzione di personale dedicato al servizio e quindi il costo sostenuto.									

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Settore	Settore Amministrativo e Settore Tecnico
Servizio	Servizio Polizia Municipale e S.U.E.
Centro di costo	Polizia Municipale e Protezione Civile

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.

Stakeholder

Utenti della strada - Cittadini

	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio precedente	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789		
Km strade territorio	78	78	80	79	79	79	0,42%	0%
N. agenti	7	7	7	7	7	7	0%	0%
N. ore di attività di controllo stradale	1.872	1.870	1870	1.871	1.870	1870	-0,04%	0,00%
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	36	36	36	36	35	35	-3%	0%
N. ore attività complessive pl settimanali	76	76	76	76	76	76	0%	0%
N. ore di vigilanza serale	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	24	24	24	24	24	24	0%	0%
N. ore vigilanza sul territorio	4	4	4	4	4	4	0%	0%
N. sinistri	32	26	12	23	15	19	-18,57%	26,67%
N. controlli C.d.S.	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	450	435	376	420,33	320	219	-47,90%	-31,56%
N. violazioni globali al C.d.S.	2.798	2.846	1647	2.430	1.600	1394	-42,64%	-12,88%
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	19	15	16	17	24	24	44,00%	0,00%
Popolazione 30-65 anni	5.160	5.023	4.944	5.042	4.944	4.843	-3,95%	-2,04%
N. iniziative realizzate di Protezione Civile	25	20	16	20,33	15	40	96,72%	166,67%
N. interventi di Protezione Civile	5	3	2	3,33	2	7	110,00%	250,00%
N. abusi accertati	10	10	21	13,67	10	10	-26,83%	0,00%
N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie	30	25	20	25,00	20	20	-20,00%	0,00%
N. controlli attività produttive	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
N. controlli su cantieri	15	10	10	12	5	5	-57,14%	0,00%
N. cantieri aperti	30	30	30	30	20	30	0,00%	50,00%
N. controlli su attività edilizia	30	20	20	23,33	10	10	-57,14%	0,00%
N. attività edilizie	30	20	30	26,67	20	20	-25,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		-100,00%	-100,00%
Indici Economici								
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale	€ 203.099,84	€ 100.245,00	€ 142.906,33	€ 148.750,39	€ 205.000,00	€ 247.617,04	66,46%	20,79%
Costo del processo	€ 398.261,63	€ 388.079,07	€ 365.620,92	€ 383.987,21	€ 375.372,82	€ 360.010,52	-6,24%	-4,09%
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	4	9	5	6,00	5		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi presentati sicurezza stradale	15	15	6	12,00	6		-100,00%	-100,00%

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Malano Mauro	D3	5%			
Pappalardo Andrea	D3	100%			
Frediani Marco	D1	100%			
Fornengo Sandra	C	100%			
Garzotto Luca	C	100%			
Gotta Alessandro	C	100%			
Perardi Secondino	C	100%			
Repetto Denise	C	100%			
Tocci Emanuela	C	100%			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia					
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	47,37%	46,05%	46,05%	0,00%	OK
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	0,00%	0,00	0,00	0,00%	OK
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	23,78%	23,67%	23,67%	0,00%	OK
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)	29,66%	18,99%	24,05%	5,06%	NOOK
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)	17,30%	20,00%	15,71%	-4,29%	NOOK
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	31,58%	31,58%	31,58%	0,00%	OK
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Rapporto popolazione/agenti (n. agenti/popolazione)	0,07%	0,07%	0,07%	0,00%	OK
% di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	54,67%	50,00%	50,00%	0,00%	OK
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)	38,89%	25,00%	16,67%	-8,33%	NOOK

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia					
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	87,50%	50,00%	50,00%	0,00%	OK
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 30-65 anni)	0,33%	0,49%	0,50%	0,01%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	5,00	5,00	0,00	-0,05	OK
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	15,00	15,00	0,00	-0,15	OK
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)	7,00	7,00	0,00	-0,07	OK
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	10,00	10,00	0,00	-0,10	OK
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10,00	10,00	0,00	-0,10	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio controlli su attività edilizie e produttive (costo del processo/ n. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie)	€ 15.359,49	€ 18.768,64	€ 18.000,53	-€ 7,68	OK
Valore medio sanzioni su controlli CdS (proventi di competenza/ n. violazioni CdS)	€ 61,21	€ 128,13	€ 177,63	€ 0,50	OK
Indicatori di Qualità					
% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti / n. sanzioni totali)	50,00%	83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					

							ANNO	2016
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Settore	Settore Tecnico							
Servizio	Servizio Lavori Pubblici							
Centro di costo	Manutenzione e gestione immobili comunali							
Processo 10								
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni, vendite e manutenzione)								
Finalità del Processo								
Assicurare il funzionamento, la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare								
Stakeholder								
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
Indici								
	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789		
n. fabbricati di proprietà	46	43	42	43,67	41	41	-6,11%	0,00%
n. immobili locati e concessi	10	37	60	35,67	50	59	65,42%	18,00%
n. totale immobili locabili	12	40	73	41,67	50	73	75,20%	46,00%
n. immobili alienati	2	1	2	1,67	1	1	-40,00%	0,00%
n. totale immobili da alienare	2	2	5	3,00	5	5	66,67%	0,00%
mc di volume edifici riscaldati	91.718	91.718	91.718	91.718	91.718	91.718	0,00%	0,00%
mq superfici fabbricati (oggetto di appalto pulizie)	2.983	332	0	1.105,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
n. autorizzazioni utilizzo locali rilasciate a titolo oneroso	51	69	26	48,67	15	44	-9,59%	193,33%
n. autorizzazioni utilizzo locali rilasciate a titolo gratuito	84	118	68	270,00	50	11	-95,93%	-78,00%
n. richieste autorizzazioni a titolo oneroso pervenute	53	69	27	49,67	15	44	-11,41%	193,33%
n. richieste autorizzazioni a titolo gratuito pervenute	103	118	68	289,00	50	11	-96,19%	-78,00%
n. convenzioni/comodati/contratti di locazione	10	9	60	79,00	50	59	-25,32%	18,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio autorizzazioni a titolo oneroso utilizzi temporanei (giorni)	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%
Tempo medio rilascio autorizzazioni a titolo gratuito utilizzi temporanei (giorni)	7	7	7	7	7	7	0,00%	0,00%
Indici Economici								
Costo del processo	€ 1.286.919,30	€ 1.043.512,54	€ 1.062.900,47	€ 1.131.110,77	€ 779.947,31	€ 585.396,52	-48,25%	-24,94%
Provento complessivo locazione	€ 80.483,85	€ 184.628,80	€ 214.684,17	€ 159.932,27	€ 185.000,00	€ 178.300,78	11,49%	-3,62%
Spesa complessiva per la gestione calore	€ 128.229,96	€ 203.598,59	€ 295.176,95	€ 209.001,83	€ 132.000,00	€ 149.616,59	-28,41%	13,35%
Spesa complessiva per le pulizie	€ 4.428,60	€ 4.428,60	€ -	€ 2.952,40	€ 14.640,48	€ 14.640,48	395,88%	0,00%
Spesa complessiva per energia elettrica	€ 77.600,00	€ 79.753,22	€ 117.250,76	€ 91.534,66	€ 76.000,00	€ 75.770,52	-17,22%	-0,30%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Noto Maria Teresa	Dirigente	10%						
Paglietto Vincenzo	B1	50%						
Pecchenino Stefano	D1	30%						
Scanavino Marcella	B3	50%						
Torasso Rosanna	A	100%						
Vona Enrico	C	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia								
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)				85,60%	100,00%	80,82%	-19,18%	NOOK
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				97,99%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni				1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 112,66	€ 78,73	€ 59,80	-€ 18,93	OK
Costo per mc gestione calore (spesa complessiva gestione calore/mc volume superfici riscaldate)				€ 2,28	€ 1,44	€ 1,63	€ 0,19	NOOK
Indicatori di Qualità								
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)				81,68%	121,95%	143,90%	21,95%	OK
Analisi del risultato								
L'innalzamento dei costi nell'anno 2015 è dipeso dall'inclusione della gestione degli immobili scolastici								

								ANNO	2016
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore		Settore Amministrativo							
Servizio		Servizio alla persona - I.C.T.							
Centro di costo		Biblioteca							
Processo 11									
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									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
		2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio precedente	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione		10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789		
Utenti reali		6.721	7.000	7.250	6.990,33	7.350	1.456	-79,17%	-80,19%
n. prestiti		19.672	20.500	18.210	19.460,67	19.000	18.292	-6,01%	-3,73%
h apertura settimanale		32	32	25,50	29,83	25,50	25,50	-14,53%	0,00%
Patrimonio		44.461	45.407	47.630	45.832,67	48.000	49.096	7,12%	2,28%
n. prestiti con prenotazione on line		18	25	70	37,67	75	75	99,12%	0,00%
N. utenti iscritti al prestito		4.971	5.245	5.753	5.323	5.800	5.973	12,21%	2,98%
Indici di Tempo									
Tempo medio attesa prestito (minuti)		9	9	9	9,00	9	9	0,00%	0,00%
Indici Economici									
Costo del processo		€ 158.113,44	€ 141.096,14	€ 174.920,67	158.043,42	€ 142.610,71	€ 141.049,59	-10,75%	-1,09%
Spesa acquisto libri		€ 10.250,00	€ 2.347,30	€ 7.496,80	6.698,03	€ 5.000,00	€ 1.961,60	-70,71%	-60,77%
Spesa gestione calore biblioteca		€ 15.602,91	€ 9.137,38	€ 11.627,59	12.122,63	€ 12.000,00	€ 9.166,98	-24,38%	-23,61%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Balma Daniela	B1	100%	Stagista		0,00		Poletto Davide		
Cavallo Maria Teresa	D1	100%							
Giannone Elisabetta	C	100%							
Mattioda Carla	C	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)					69,62%	74,20%	14,87%	-59,32%	NOOK
Media prestiti (prestiti/utenti reali)					278,39%	258,50%	12,56	9,98	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					82,87%	70,83%	70,83%	0,00%	OK
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)					193,82%	191,80%	186,86%	-4,94%	NOOK
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)					42,46%	39,58%	37,26%	-2,33%	NOOK
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)					0,19%	0,39%	0,41%	0,02%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa per il prestito					9,00	9,00	9,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)					€ 8,12	€ 7,51	€ 7,71	€ 0,21	NOOK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)					€ 15,74	€ 14,40	€ 14,41	€ 0,01	NOOK
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)					€ 0,67	€ 0,50	€ 0,20	-€ 0,30	OK
Analisi del risultato									
Indicatori di efficacia - Analisi scostamento									
Il conteggio degli utenti reali è stato oggetto di una attenta revisione anche mediante l'utilizzo dell'applicativo in uso. Il nuovo dato, relativo agli utenti che hanno richiesto almeno un prestito nell'anno, è da considerarsi buono in quanto rappresenta il 15% della popolazione.									
Indicatori di efficienza economica - Analisi scostamento									
A causa del riconteggio degli utenti reali, il costo del prestito e pro-capite ha subito un aumento.									

								ANNO	2016
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore		Settore Tecnico							
Servizio		Servizio Lavori Pubblici e progettazione							
Centro di costo		Lavori pubblici e progettazione							
Processo 13									
Gestione del territorio									
Finalità del Processo									
Gestione le procedure urbanistiche ed ambientali e la pianificazione territoriale, gestire la realizzazione delle opere (inclusa la progettazione)									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789			
Mq territorio	19.380.000,00	19.380.000,00	19.380.000,00	19.380.000,00	19.380.000,00	19.380.000,00	0,00%	0,00%	
Mq edificati	1.500,00	1.697.500,00	1.699.200,00	1.132.733,33	1.699.700,00	1.700.600,00	50,13%	0,05%	
Mq recupero edifici esistenti	5.000,00	1.500,00	2.000,00	2.833,33	2.000,00	4.000,00	41,18%	100,00%	
Mq nuove edificazioni	1.500,00	3.500,00	500,00	1.833,33	500,00	1.400,00	-23,64%	180,00%	
Mq non edificabili	16.465.531,00	16.465.531,00	16.465.531,00	16.465.531,00	16.465.531,00	16.465.531,00	0,00%	0,00%	
N. piani attuativi approvati	1	0	2	1,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N. piani attuativi gestiti/presentati	5	4	2	3,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N° aree concesse	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N°aree edificabili totali	222	222	222	222,00	222	222	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)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	180	180	180	180,00	180	180	0,00%	0,00%	
Indici Economici									
Costo del processo	€ 182.040,29	€ 158.716,58	€ 193.954,77	€ 178.237,21	€ 201.314,74	€ 182.377,57	2,32%	-9,41%	
N. unità operative del processo	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	0,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Cavaletto Valter	C	100%							
Martino Fabiana	D1	100%							
Massoglia Katia	D1	80%							
Noto Maria Teresa	Dirigente	50%							
Ricca Roberto	C	50%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)					5,84%	8,77%	8,78%	0,00%	NOOK
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)					154,55%	400,00%	285,71%	-114,29%	NOOK
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)					84,96%	84,96%	84,96%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)					27,27%	#DIV/0!	#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)					30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)					180,00	180,00	180,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. unità operative del processo)					€ 46.904,53	€ 52.977,56	€ 47.994,10	-€ 4.983,47	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 17,75	€ 20,32	€ 18,63	-€ 1,69	OK
Analisi del risultato									

								ANNO	2016
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore		Settore Amministrativo							
Servizio		Servizio Finanziario							
Centro di costo		Ragioneria e controllo di gestione							
Processo 14									
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									
Stakeholder									
Amministratori - Funzionari									
Indici									
	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio precedente	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040	9.906	9.789			
n. variazioni di capitoli di bilancio	207	211	296	238,00	300	350	47,06%	16,67%	
n. totale capitoli	414	464	561	479,67	561	590	23,00%	5,17%	
n. atti pervenuti (determine)	807	1074	1075	985,33	1080	1375	39,55%	27,31%	
n. pareri emessi	847	1170	1299	1105,33	1300	1627	47,20%	25,15%	
totale delibere	256	261	224	247,00	224	252	2,02%	12,50%	
N° dipendenti del processo	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	0,00%	0,00%	
Numero mandati emessi	4426	4.064	4.318	4269,33	4300	4.336	1,56%	0,84%	
Numero reversali emesse	4875	4.548	7.751	5724,67	7750	8.884	55,19%	14,63%	
Numero impegni registrati	916	957	1300	1057,67	1300	1279	20,93%	-1,62%	
Numero accertamenti registrati	482	393	390	421,67	400	481	14,07%	20,25%	
N. unità operative totali	69,00	69	64	67,33	64	64	-4,95%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio pareri regolarità contabile (in giorni)	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (in giorni)	7	7	7	7	7	7	0,00%	0,00%	
Indici Economici									
Costo del processo	€ 131.528,72	€ 115.770,80	€ 128.024,71	€ 125.108,08	€ 128.591,29	€ 135.093,79	7,98%	5,06%	
Importo acquisti e prestazioni servizi di economato	€ 7.180,82	€ 9.836,03	€ 7.119,33	€ 8.045,39	€ 6.500,00	€ 2.933,63	-63,54%	-54,87%	
Spese correnti	€ 6.488.130,27	€ 7.498.259,03	€ 6.541.008,45	€ 6.842.465,92	€ 6.796.276,36	€ 6.192.842,12	-9,49%	-8,88%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Bocca Anna	D3	60%							
Parente Rosa	C	90%							
Ronchetto Eliana	C	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
Capacità programmatrice (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)					49,62%	53,48%	59,32%	5,85%	NOOK
Controlli di regolarità contabile (pareri emessi/determine-delibere pervenute)					89,69%	99,69%	100,00%	0,31%	OK
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totali)					3,71%	3,91%	3,91%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio pareri regolarità contabile					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso dall'acquisizione della nota contabile all'incasso					7	7	7	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 12,46	€ 12,98	€ 13,80	€ 0,82	NOOK
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)					€ 1.858,04	€ 2.009,24	€ 2.110,84	€ 101,60	NOOK
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)					0,12%	0,10%	0,05%	-0,05%	OK
Analisi del risultato									
Indicatori di efficacia: Analisi scostamenti									
Il numero di variazioni è aumentato rispetto all'anno precedente in quanto nel corso dell'esercizio, dopo l'approvazione del bilancio, sono emerse nuove/diverse esigenze da parte dell'Amministrazione e/o Dirigenti/Responsabili.									
Indicatori di efficienza economica: Analisi scostamenti:									
Il costo del processo è aumentato rispetto all'anno precedente in quanto il servizio finanziario ha affidato all'esterno alcuni servizi (ad esempio la revisione delle immobilizzazioni materiali); al fine di evitare l'incremento dei costi occorrerebbe gestire direttamente tutte le attività dell'ufficio ragioneria (ad esempio IVA, service stipendi e inventario).									

		ANNO	2016						
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore	Settore Amministrativo								
Servizio	Servizio alla persona - I.C.T.								
Centro di costo	Politiche sociali - Edilizia residenziale pubblica								
Processo 15									
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali									
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; 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. Gestione alloggi ERP									
Stakeholder									
Persone in difficoltà economica e sociale									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789			
N. richieste contributi accolte	306	352	239	299,00	240	310	3,68%	29,17%	
N. richieste contributi presentate ammissibili	306	352	239	299,00	240	310	3,68%	29,17%	
N. ISEE rilasciate	190	172	0	120,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N° dipendenti del processo	1,7	1,7	1,7	1,70	1,7	1,7	0,00%	0,00%	
n. alloggi ERP gestiti	24	24	22	23,33	22	22	-5,71%	0,00%	
n. alloggi ATC gestiti	117	116	122	118,33	128	128	8,17%	0,00%	
n. alloggi ATC occupati	91	116	122	109,67	128	123	12,16%	-3,91%	
n. domande di emergenza abitativa presentate	5	7	3	5,00	2	4	-20,00%	100,00%	
n. domande di emergenza abitativa soddisfatte	5	1	0	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
n. utenti in lista d'attesa per assegnazione alloggi	89	105	64	86,00	60	57	-33,72%	-5,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio riconoscimento diritto a prestazioni agevolate	20	30	30	26,67	30	30	12,50%	0,00%	
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Indici Economici									
Costo del processo	€ 575.499,51	€ 631.792,43	€ 581.544,34	€ 596.278,76	€ 592.772,82	€ 454.519,02	-23,77%	-23,32%	
Fitti attivi alloggi ERP	€ 11.000,00	€ 11.000,00	€ 11.091,45	€ 11.030,48	€ 10.000,00	€ 10.407,40	-5,65%	4,07%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Araldi Carlo	D3	10%							
Ferrero Maria Rosa	C	50%							
Miotto Roberto	C	90%							
Pierri Patrizia	D1	20%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste contributo (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste emergenza abitativa (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)					40,00%	100,00%	50,00%	-50,00%	NOOK
% occupazione alloggi ATC (alloggi occupati/ alloggi gestiti ATC)					92,68%	100,00%	96,09%	-3,91%	NOOK
% incidenza lista d'attesa su alloggi gestiti (n. utenti in lista d'attesa/ alloggi gestiti ATC)					60,71%	40,00%	38,00%	-2,00%	NOOK
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)					0,02%	0,02%	0,02%	0,00	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo gg					26,67	30,00	30,00	0,00%	OK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione					30	30	30	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)					€ 1.994,24	€ 2.469,89	€ 1.893,83	-€ 576,06	OK
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)					€ 59,39	€ 59,84	€ 46,43	-€ 13,41	OK
Analisi del risultato									
Indicatori di efficacia - Analisi scostamenti Il risultato è negativo in quanto nel corso dell'anno si sono resi disponibili da parte di ATC pochi alloggi, insufficienti a soddisfare le richieste di emergenza abitativa e dei cittadini collocati nella graduatoria per l'assegnazione di un alloggio di edilizia sociale.									

		ANNO	2016					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Settore	Settore Amministrativo							
Servizio	Servizio Finanziario							
Centro di costo	Tributi							
Processo 16								
Gestire le entrate ed i tributi locali								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini								
Stakeholder								
Amministratori/ Contribuenti								
Indici								
	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040	9.906	9.789		
N. morosi (tributi + servizi scolastici)	203	276	126	202	125	153	-24,13%	22,40%
N. contribuenti (ICI/IMU - TOSAP - ICP)	8.184	8.193	8.828	8.402	8.828	9.009	7,23%	2,05%
Totale recupero entrate tributarie (esclusa TIA/TARES/TARI)	€ 119.036,15	€ 89.684,00	€ 240.584,82	€ 149.768,32	€ 131.500,00	€ 271.658,92	81,39%	106,58%
Totale entrate tributarie (esclusa TARI)	€ 4.001.102,60	€ 3.704.646,61	€ 4.064.950,62	€ 3.923.566,61	€ 3.882.164,44	€ 4.031.385,95	2,75%	3,84%
Indici di Tempo								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	50	50	60	53,33	60	60	12,50%	0,00%
Indici Economici								
Totale importo riscosso di competenza (Titolo I e III)	€ 4.501.562,40	€ 3.134.497,28	€ 5.650.301,68	€ 4.428.787,12	€ 5.457.300,00	€ 5.468.918,66	23,49%	0,21%
Totale importo accertato di competenza (Titolo I e III)	€ 5.647.019,98	€ 5.281.673,09	€ 7.412.867,85	€ 6.113.853,64	€ 5.483.000,00	€ 7.273.943,32	18,97%	32,66%
Totale importo residui attivi al 31/12 (Titolo I e III)	€ 1.212.374,81	€ 473.748,54	€ 691.475,27	€ 792.532,87	€ 1.166.962,79	€ 1.166.962,79	47,24%	0,00%
Totale importo residui attivi al 1/01 (Titolo I e III)	€ 2.769.426,71	€ 2.357.832,39	€ 1.999.046,48	€ 2.375.435,19	€ 2.454.041,44	€ 2.454.041,44	3,31%	0,00%
Costo del processo	€ 112.743,74	€ 96.805,79	€ 94.613,29	€ 101.387,61	€ 99.640,00	€ 83.581,00	-17,56%	-16,12%
Indici di Qualità								
N. rettifiche in autotutela effettuate	0	22	12	11	12	9	-20,59%	-25,00%
N. avvisi di accertamento	220	256	374	283,33	350	643	126,94%	83,71%
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Totali ricorsi gestiti	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Bertello Laura	C	90%						
Bertoldo Piera	D1	100%						
Bocca Anna	D3	20%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia								
% di morosità (morosi/contribuenti)				2,40%	1,42%	1,70%	0,28%	NOOK
Tasso recupero evasione (Totale recupero entrate tributarie/ totale entrate tributarie)				3,82%	3,39%	6,74%	3,35%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				53,33	60,00	60,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 10,10	€ 10,06	€ 8,54	-€ 1,52	OK
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso competenza Tit. I e III/ totale importo accertato Tit. I e III)				72,44%	99,53%	75,19%	-24,35%	NOOK
% riscossione crediti esigibili (importo residui attivi al 31/12 / importo residui attivi al 1/01)				33,36%	47,55%	47,55%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità								
% di rettifica (N. rettifiche in autotutela effettuate /n. avvisi di accertamento)				4,00%	3,43%	1,40%	-2,03%	OK
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
Indicatori di efficacia: Analisi scostamenti								
La % di morosità è in aumento in quanto alcune fasce della popolazione hanno risentito maggiormente della crisi economica.								
Indicatori di efficienza economica: Analisi scostamenti								
Il dato riguarda tutti i servizi dell'ente; il servizio finanziario gestisce direttamente tutti i tributi (ordinari e coattiva) e la fase coattiva di tutte le altre entrate. Occorrerebbe maggiore sensibilità da parte di tutti i servizi nell'accelerare la fase ordinaria delle riscossioni.								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2016	
Settore	Settore Tecnico								
Servizio	Servizio Sportello Unico Edilizia								
Centro di costo	Sportello Unico Edilizia								
Processo 17									
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni									
Finalità del Processo									
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi									
Stakeholder									
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040	9.906	9.789			
h apertura settimanale	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%	
N. domande totali	559	497	485	513,67	450	454	-11,62%	0,89%	
N. domande ammissibili	559	497	485	513,67	450	454	-11,62%	0,89%	
N. permessi di costruire presentati	80	45	29	51,33	25	29	-43,51%	16,00%	
N. permessi di costruire rilasciati	58	47	21	42,00	20	21	-50,00%	5,00%	
N. richieste integrazioni	20	20	21	20,33	20	20	-1,64%	0,00%	
N. domande presentate	91	97	85	91,00	80	67	-26,37%	-16,25%	
N. richieste accesso atti evase	25	20	20	21,67	20	10	-53,85%	-50,00%	
N. richieste accesso atti ricevute	25	20	20	21,67	20	10	-53,85%	-50,00%	
N. controlli DIA	35	30	40	35,00	30	150	328,57%	400,00%	
N. DIA presentate	148	170	146	154,67	130	150	-3,02%	15,38%	
N. titoli abilitativi rilasciati	58	47	21	42,00	20	21	-50,00%	5,00%	
N. pratiche evase	599	537	506	547,33	500	475	-13,22%	-5,00%	
N. attestazioni idoneità alloggio	93	50	29	57,33	40	29	-49,42%	-27,50%	
Indici di Tempo									
Tempo medio controllo DIA (in gg)	10	7	7	8,00	7	7	-12,50%	0,00%	
Tempo medio controllo SCIA	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%	
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%	
Indici Economici									
Costo del processo	€ 107.511,64	€ 87.629,87	€ 92.763,06	€ 95.968,19	€ 92.962,71	€ 90.059,30	-6,16%	-3,12%	
Oneri di urbanizzazione (proventi)	€ 224.946,06	€ 375.327,39	€ 153.058,38	€ 251.110,61	€ 161.000,00	€ 238.219,82	-5,13%	47,96%	
Sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità, ecc.) (proventi)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
n. ricorsi di edilizia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
n. pratiche di diniego	1,00	0,00	0,00	0,33	0,00		-100,00%	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Malano Mauro	D3	95%							
Trione Andrea	C	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					55,56%	55,56%	55,56%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande ammissibili/domande totali)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)					22,34%	25,00%	29,85%	4,85%	NOOK
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)					22,63%	23,08%	100,00%	76,92%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo di abbattimento DIA (in gg)					8,00	20,00	21,00	0,01	NOOK
Tempo medio controllo SCIA					7,00	40,00	29,00	-0,11	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)					30,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti					7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)					€ 175,34	€ 185,93	€ 189,60	€ 3,67	NOOK
Provento medio urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)					€ 5.978,82	€ 8.050,00	€ 11.343,80	€ 3.293,80	OK
Proventi da sanzioni (€ sanzioni rispetto tempistiche / n. pratiche evase)					€ -	€ -	€ -	€ -	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)					€ 9,56	€ 9,38	€ 9,20	-€ 0,18	OK
Indicatori di Qualità									
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									

								ANNO	2016
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore		Settore Amministrativo							
Servizio		Servizio alla persona - I.C.T. e Servizio lavori pubblici							
Centro di costo		Istruzione							
Processo 18									
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									
Stakeholder									
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche									
Indici									
		2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione		10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789		
N° ore sostegno handicap		1170	1.277	790	1079,00	1.100	653	-39,53%	-40,68%
N° progetti accolti		3	3	0	2,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° progetti presentati		3	3	0	2,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° alunni handicap		6	7	7	6,67	0	7	5,00%	#DIV/0!
N° alunni		1055	1028	933	1005,33	900	887	-11,77%	-1,44%
n. domande di borse di studio pervenute		310	0	0	103,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
n. borse di studio concesse		310	0	0	103,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
n. domande assegno di studio pervenute (on line)		236	162	88	162,00	0	89	-45,06%	#DIV/0!
n. assegno di studio istruite		236	0	88	108,00	0	129	19,44%	#DIV/0!
n. domande di contributo acquisto libri		204	116	63	127,67	60	61	-52,22%	1,67%
n. contributi acquisto libri concessi		204	100	59	121,00	60	104	-14,05%	73,33%
Indici Economici									
Costo del processo		€ 501.947,63	€ 429.204,41	€ 348.311,38	€ 426.487,81	€ 356.974,68	€ 309.772,01	-27,37%	-13,22%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Araldi Carlo	D3	15%							
Ferrero Maria Rosa	C	10%							
Pecchenino Stefano	D1	25%							
Pierrri Patrizia	D1	20%							
Vona Enrico	C	40%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)					€ 161,85	#DIV/0!	€ 93,21	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)					100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle domande borse di studio (n. borse di studio concesse/ n. domande borse di studio)					100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle domande assegni di studio (n. assegni di studio concessi/ n. domande assegni di studio)					66,67%	#DIV/0!	144,94%	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle domande contributo acquisto libri (n. contributi acquisto libri concessi/ n. domande contributo acquisto libri)					94,78%	100,00%	170,49%	70,49%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)					€ 42,48	€ 36,04	€ 31,64	-€ 4,39	OK
Costo per alunno del processo (costo complessivo del processo/ alunni)					€ 424,23	€ 396,64	€ 349,24	-€ 47,40	OK
Analisi del risultato									

		ANNO	2016					
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore		Settore Amministrativo						
Servizio		Servizio alla persona - I.C.T. e Servizio sviluppo economico						
Centro di costo		Eventi e manifestazioni						
Processo 19								
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali e turistiche								
Finalità del Processo								
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; collaborare con le associazioni culturali e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinio; 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.								
Stakeholder								
Cittadini/Associazioni/operatori turistici								
Indici								
	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio precedente	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789		
N. domande contributi accolte	2	5	6	4	6	3	-30,77%	-50,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	2	7	6	5	6	3	-40,00%	-50,00%
N. domande patrocinio accolte	52	30	49	44	30	40	-8,40%	33,33%
N. domande patrocinio ammissibili	52	30	49	44	30	40	-8,40%	33,33%
N. iniziative finanziate complessivamente	6	19	15	13,33	13	14	5,00%	7,69%
N. iniziative autorizzate sul territorio	54	76	92	74,00	78	85	14,86%	8,97%
N. iniziative turistiche e commerciali	13	32	70	38,33	50	59	53,91%	18,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio liquidazione contributo (giorni)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Tempo medio concessione patrocinio (giorni)	10	7	5	7	5	5	-31,82%	0,00%
Indici Economici								
Importo contributi complessivamente erogati	€ 14.900,00	€ 19.400,00	€ 31.800,00	€ 22.033,33	€ 10.500,00	€ 10.100,00	-54,16%	-3,81%
N. beneficiari	11	5	5	7,00	4	5	-28,57%	25,00%
Costo processo	€ 43.953,90	€ 46.906,44	€ 51.813,78	€ 47.558,04	€ 26.200,00	€ 27.775,39	-41,60%	6,01%
Costo complessivo delle iniziative turistiche	€ 8.630,78	€ 13.333,09	€ 4.500,00	€ 8.821,29	€ 4.500,00	€ 4.000,00	-54,66%	-11,11%
Indici di Qualità								
N. iniziative organizzate con associazioni (patrocini)	7	21	85	37,67	55	51	35,40%	-7,27%
N. totale iniziative organizzate dall'Ente	7	14	18	13,00	7	13	0,00%	85,71%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)				86,67%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)				17,57%	8,97%	15,29%	6,32%	OK
Grado di sostegno comunale (N. Iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)				18,02%	16,67%	16,47%	-0,20%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo				60,00	60,00	60,00	0,00%	OK
Tempo medio erogazione patrocinio				7,33	5,00	5,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)				€ 3.147,62	€ 2.625,00	€ 2.020,00	-€ 605,00	NOOK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 4,74	€ 2,64	€ 2,84	€ 0,19	NOOK
Indicatori di Qualità								
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)				289,74%	785,71%	392,31%	-393,41%	NOOK
Analisi del risultato								

							ANNO	2016	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore		Settore Amministrativo							
Servizio		Servizio alla persona - I.C.T.							
Centro di costo		Asilo Nido							
Processo 20									
Gestire il servizio asilo nido									
Finalità del Processo									
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto anche per i comuni limitrofi									
Stakeholder									
Bimbi 0-3 anni e loro famiglie									
Indici									
	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789			
N° posti occupati	22,36	22,82	15	20,06	16	14,18	-29,31%	-11,38%	
N° posti disponibili	24	24	18	22,00	18	18	-18,18%	0,00%	
N° richieste pervenute	34	30	22	28,67	20	20	-30,23%	0,00%	
Bimbi 0-3 anni	339	279	281	299,67	281	288	-3,89%	2,49%	
N° gg apertura servizio	210	213	220	214,33	220	215	0,31%	-2,27%	
N° ore servizio alla settimana	50	50	52,5	50,83	52,5	52,5	3,28%	0,00%	
N° morosi	3	0	1	1,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N° domande agevolazione tariffaria accolte	5	5	4	4,67	2	4	-14,29%	100,00%	
N° domande agevolazione tariffaria presentate	5	5	4	4,67	2	4	-14,29%	100,00%	
Indici Economici									
Costo del processo	€ 247.018,73	€ 220.755,23	€ 187.959,82	€ 218.577,93	€ 192.858,00	€ 189.615,43	-13,25%	-1,68%	
Proventi di competenza	€ 128.771,47	€ 123.044,00	€ 70.351,80	€ 107.389,09	€ 70.500,00	€ 70.386,70	-34,46%	-0,16%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Araldi Carlo	D3	5%							
Cucciatti Maria Rita	A	100%							
Ellena Enrica	C	100%							
Ferrero Maria Rosa	C	10%							
Gagliardi Teresa	B1	100%							
Peretti Sandra	C	100%							
Pierrri Patrizia	D1	20%							
Sereno Regis Marzia	C	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)					91,18%	88,89%	78,78%	-10,11%	NOOK
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)					9,57%	7,12%	6,94%	-0,17%	NOOK
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)					130,30%	111,11%	111,11%	0,00%	OK
Giorni di apertura del servizio (n. gg./365)					58,72%	60,27%	58,90%	-0,01	NOOK
Orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)					84,72%	87,50%	87,50%	0,00	OK
% di morosità (morosi/utenti)					6,65%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura (provento / costo del processo)					49,13%	36,56%	37,12%	0,57%	OK
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)					€ 10.896,21	€ 12.053,63	€ 13.372,03	€ 1.318,41	NOOK
Costo procapite (costo complessivo del processo / popolazione)					€ 21,77	€ 19,47	€ 19,37	-€ 0,10	OK
Analisi del risultato									
Indicatori di efficacia - Analisi scostamenti									
La % di utilizzo del servizio denota un costante calo di utenza dovuto a più fattori (concorrenza di nidi privati con orario di apertura più ampio, minori nascite, crisi economica con mamme senza lavoro). Il servizio ha perso 5 giorni di apertura rispetto all'anno precedente dovuti principalmente a scioperi del personale dipendente e al calendario scolastico che prevedeva alcuni "ponti".									

								ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Settore		Settore Amministrativo							
Servizio		Servizio alla persona - I.C.T.							
Centro di costo		Impianti ed attività sportive							
Processo 21									
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive									
Finalità del Processo									
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione.									
Sostegno alle società sportive nella realizzazione di attività e manifestazioni									
Stakeholders									
Cittadini / Società sportive									
Indici									
		2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione		10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789		
Ore settimanali di utilizzo (divisi per struttura)		30,50	110	116	85,50	116	95	11,11%	-18,10%
Ore settimanali di apertura		91,50	110	116	105,83	116	95	-10,24%	-18,10%
N. convenzioni attivate per la gestione degli impianti		3	4	5	4,00	5	5	25,00%	0,00%
N. impianti		5	6	7	6,00	7	7	16,67%	0,00%
N. iniziative sportive realizzate		7	10	3	6,67	3	4	-40,00%	33,33%
N. iniziative sportive programmate		7	10	3	6,67	3	4	-40,00%	33,33%
Indici Economici									
Costo del processo		€ 80.213,94	€ 53.229,17	€ 49.903,69	€ 61.115,60	€ 49.357,13	€ 33.461,50	-45,25%	-32,21%
Proventi di competenza impianti sportivi		€ 18.245,11	€ 18.310,26	€ 27.445,80	€ 21.333,72	€ 31.000,00	€ 27.545,62	29,12%	-11,14%
Costi impianti		€ 66.608,15	€ 44.361,13	€ 45.115,97	€ 52.028,42	€ 28.758,00	€ 29.973,05	-42,39%	4,23%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Araldi Carlo	D3	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accesso (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)					80,79%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)					66,67%	71,43%	71,43%	0,00	OK
% realizzazione iniziative sportive (N. iniziative sportive realizzate/N. iniziative sportive programmate)					100%	100%	100%	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (provento di competenza/ costo del processo)					34,91%	62,81%	82,32%	19,51%	OK
Costo pro capite servizio (costo del processo/popolazione)					€ 6,09	€ 4,98	€ 3,42	-€ 1,56	OK
Costo medio giornaliero (costi impianti / giorni di apertura)					€ 142,54	€ 78,79	€ 82,12	€ 3,33	NOOK
Costo medio manutenzione impianti (totale costo manutenzioni impianti/ n. impianti)					€ 8.671,40	€ 4.108,29	€ 4.281,86	€ 173,58	NOOK
Analisi del risultato									
Indicatori di efficacia - Analisi scostamenti La gestione economica degli impianti non è a carico del Servizio alla Persona - I.C.T. che ne cura solo l'utilizzo e l'assegnazione.									

							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore		Settore Tecnico						
Servizio		Servizio lavori pubblici e progettazione						
Centro di costo		Viabilità ed illuminazione pubblica						
Processo 22								
Gestire la viabilità								
Finalità del Processo								
Assicurare la viabilità sul territorio, la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040,33	9.906	9.789		
N. manutenzioni straordinarie effettuate	230	350	360	313,33	200	390	24,47%	95,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	230	350	360	313,33	200	390	24,47%	95,00%
N. nuove opere realizzate	6	5	4	5,00	1	5	0,00%	400,00%
N. nuove opere programmate	6	5	1	4,00	1	1	-75,00%	0,00%
Km strade illuminate	41	41	42	41,33	42	42	1,61%	0,00%
Km strada patrimonio	57	57	57	57,00	57	57,4	0,70%	0,70%
N. progettazioni interne	3	5	5	4,33	1	4	-7,69%	300,00%
N. progettazioni totali	4	7	11	7,33	1	6	-18,18%	500,00%
n. segnali presenti sul territorio	702	714	780	732,00	780	788	7,65%	1,03%
n. segnali sostituiti	20	52	15	29,00	5	50	72,41%	900,00%
Indici di Tempo								
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%
Indici Economici								
Costo del processo	€ 710.977,77	€ 580.104,27	€ 575.605,95	€ 622.229,33	€ 580.617,56	€ 542.508,32	-12,81%	-6,56%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica (manutenzione)	€ 55.629,78	€ 56.787,49	€ 57.814,94	€ 56.744,07	€ 60.000,00	€ 62.161,16	9,55%	3,60%
Costo utenze illuminazione pubblica	€ 233.016,00	€ 267.154,00	€ 285.819,56	€ 261.996,52	€ 284.000,00	€ 272.176,40	3,89%	-4,16%
Costo manutenzione manto stradale	€ 26.124,67	€ 16.383,82	€ 40.110,10	€ 27.539,53	€ 42.000,00	€ 40.978,73	48,80%	-2,43%
Costo del servizio sgombero neve	€ 46.642,84	€ 45.580,69	€ 24.225,46	€ 38.816,33	€ 25.000,00	€ 39.712,12	2,31%	58,85%
Indici di Qualità								
N. segnalazioni di disservizio	500	300	300	366,67	150	150	-59,09%	0,00%
N. interventi effettuati	2.000	1.500	1.300	1.600,00	1.200	1.250	-21,88%	4,17%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Massoglia Katia	D1	20%						
Noto Maria Teresa	Dirigente	10%						
Paglietto Vincenzo	B1	50%						
Pecchenino Stefano	D1	30%						
Ricca Roberto	C	50%						
Vona Enrico	C	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				125,00%	100,00%	500,00%	400,00%	OK
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)				72,51%	73,68%	73,17%	-0,51%	NOOK
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni totali)				59,09%	100,00%	66,67%	-33,33%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				1,00	1,00	1,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 61,97	€ 58,61	€ 55,42	-€ 3,19	NOOK
Costo medio per km della viabilità (costo complessivo del processo/km strade)				€ 10.916,30	€ 10.186,27	€ 9.451,36	-€ 734,91	NOOK
Costo unitario manutenzione manto stradale (Costo manutenzione manto stradale / km asfaltate)				€ 483,15	€ 736,84	€ 713,92	-€ 22,93	NOOK
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica /Km strade illuminate)				€ 1.372,84	€ 1.428,57	€ 1.480,03	€ 51,46	OK
Costo medio del servizio neve per km (costo complessivo del servizio neve/km strade)				€ 680,99	€ 438,60	€ 691,85	€ 253,25	OK
Indicatori di Qualità								
Qualità degli interventi (n. segnalazioni di disservizio/ n. interventi effettuati)				22,92%	12,50%	12,00%	-0,50%	NOOK
Analisi del risultato								

								ANNO	2016
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore		Settore Amministrativo							
Servizio		Servizio finanziario e Servizio alla persona - ICT							
Centro di costo		Personale							
Processo 23									
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									
Stakeholder									
Dipendenti									
Indici									
	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040	9.906	9.789			
N. unità operative del processo	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	0,00%	0,00%	
N. dipendenti	69	69	64	67,33	64	64	-4,95%	0,00%	
N. ore straordinario remunerate	860	680	765	768,33	765	586	-23,70%	-23,37%	
N. ore lavoro dovute	122.555	122.714	114.812	120.027,00	114.812	111.120	-7,42%	-3,22%	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, occasionali ecc.)	995	1.017	927	979,67	927	889	-9,25%	-4,10%	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	33	28	29	30,00	30	34	13,33%	13,33%	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio certificazioni (giorni)	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%	
Indici Economici									
Costo del processo	€ 99.256,72	€ 85.164,91	€ 121.212,02	€ 101.877,88	€ 148.496,09	€ 137.246,51	34,72%	-7,58%	
Indici di Qualità									
N. dirigenti	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%	
N. posizioni organizzative	4	4	4	4	4	4	0,00%	0,00%	
Ore lavoro effettive	108.185	105.970	101.018	105.057,67	101.018	101.682	-3,21%	0,66%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Araldi Carlo	D3	5%							
Bocca Anna	D3	10%							
Previati Mara	C	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito	
Indicatori di Efficacia									
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				1,71%	1,80%	1,80%	0,00%	OK	
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)				0,64%	0,67%	0,53%	-0,14%	OK	
Incidenza certificazioni su personale dipendente (n. certificazioni/n. dipendenti dell'ente)				44,55%	46,88%	53,13%	6,25%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di rilascio certificazioni				1,00	1,00	0,00	-1,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				€ 103,99	€ 160,19	€ 154,38	-€ 5,81	OK	
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 10,15	€ 14,99	€ 14,02	-€ 0,97	OK	
Costo dipendente (costo processo/ n. dipendenti)				€ 1.513,04	€ 2.320,25	€ 2.144,48	-€ 175,77	OK	
Indicatori di Qualità									
Tasso di incidenza dirigenti (n. dirigenti/ n. dipendenti)				1,49%	1,56%	1,56%	0,00%	OK	
Rapporto P.O. dipendenti (n. posizioni organizzative/ n. dipendenti)				5,94%	6,25%	6,25%	0,00%	OK	
Analisi del risultato									

Servizio finanziario: non ci sono scostamenti negativi

Servizio alla Persona - I.C.T.: non ci sono scostamenti negativi

								ANNO	2016
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore		Settore Amministrativo							
Servizio		Servizio di staff e Servizio alla persona - ICT							
Centro di costo		Segreteria e comunicazione - I.C.T. - Servizi generali							
Processo 24									
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi e I.C.T.									
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.									
Stakeholder									
Uffici comunali - Organi istituzionali									
Indici									
	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio precedente	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040	9.906	9.789			
N. unità operative del processo	6,15	4,25	5,25	5,22	4,25	4,25	-18,53%	0,00%	
N. totale dipendenti	69	69	64	67,33	64	64	-4,95%	0,00%	
N. atti protocollati in entrata dal Protocollo	15.413	16.376	14.573	15.454,00	14.500	15.645	1,24%	7,90%	
N. atti protocollati in uscita complessivamente	5.784	7.406	5.111	6.100,33	5.000	5.674	-6,99%	13,48%	
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	166	125	145	145,33	130	133	-8,49%	2,31%	
N. postazioni hardware (PC)	50	53	48	50,33	48	49	-2,65%	2,08%	
N. totale interventi su Sistemi informativi	216	192	147	185,00	140	153	-17,30%	9,29%	
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi	208	186	141	178,33	135	149	-16,45%	10,37%	
N. software gestionali	18	18	18	18,00	18	18	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione) (in giorni)	10	10	10	10,00	10	8	-20,00%	-20,00%	
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%	
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti informatici (giorni)	0,5	1	1	0,83	1	0,5	-40,00%	-50,00%	
Indici Economici									
Costo del processo	€ 392.593,23	€ 381.335,16	€ 288.503,42	€ 354.143,94	€ 243.280,85	€ 265.966,33	-24,90%	9,32%	
Personale coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Araldi Carlo	D3	25%							
Bianco Sandra	A	100%							
Gea Daniela	D1	100%							
Pantano Antonina	A	100%							
Vitton Mea Mirella	B1	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia									
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)					7,75%	6,64%	6,64%	0,00%	OK
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)					2,38%	2,60%	2,34%	-0,26%	NOOK
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)					74,75%	75,00%	76,56%	1,56%	OK
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)					96,40%	96,43%	97,39%	0,96%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)					10,00	10,00	8,00	-2,00	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti informatici					0,83	1,00	0,50	-0,50	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative del processo)					€ 67.887,02	€ 57.242,55	€ 62.580,31	€ 5.337,76	NOOK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)					€ 35,27	€ 24,56	€ 27,17	€ 2,61	NOOK
Costo medio postazione (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)					€ 7.035,97	€ 5.068,35	€ 5.427,88	€ 359,53	NOOK
Analisi del risultato									
Indicatori di efficacia - Analisi scostamenti									
Ogni ufficio protocolla in uscita i propri atti e quindi gli atti protocollati in uscita dall'ufficio protocollo sono una minima parte.									

							ANNO	2016			
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Settore	Settore Amministrativo										
Servizio	Servizio di Staff										
Centro di costo	Ufficio Legale										
Processo 25											
Fornire supporto legale all'Ente											
Finalità del Processo											
Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali											
Stakeholders											
Uffici comunali											
Indici											
	2013	2014	2015	Media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio precedente	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	10.185	10.030	9.906	10.040	9.906	9.789					
N. totale contenziosi gestiti	25	18	22	21,67	10	22	1,54%	120,00%			
N. cause seguite dall'ufficio	20	14	18	17,33	6	18	3,85%	200,00%			
N. contenziosi conclusi nell'anno di riferimento	10	5	7	7,33	2	2	-72,73%	0,00%			
N. esiti favorevoli	9	4	3	5,33	1	2	-62,50%	100,00%			
Valore delle cause gestite	€ 3.506.800,00	€ 3.677.685,33	€ 3.673.213,93	€ 3.619.233,09	€ 3.000.000,00	€ 3.457.248,00	-4,48%	15,24%			
N. pareri legali resi	20	28	12	20,00	5	15	-25,00%	200,00%			
N. contratti assicurativi gestiti	23	23	24	23,33	20	21	-10,00%	5,00%			
N. sinistri attivi gestiti	11	7	6	8,00	2	8	0,00%	300,00%			
Valore dei risarcimenti (operatività polizze assicurative)	€ 53.259,61	€ 1.365,00	€ 8.460,00	€ 21.028,20	€ 2.000,00	€ 4.896,02	-76,72%	144,80%			
N. sinistri passivi gestiti	8	2	10	6,67	5	12	80,00%	140,00%			
N. contratti	19	3	2	8,00	0	2	-75,00%	#DIV/0!			
N. dipendenti dell'ufficio	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%			
N. totale dipendenti dell'ente	69	69	64	67,33	64	64	-4,95%	0,00%			
Indici di Tempo											
Tempo medio pareri di natura legale (giorni)	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%			
Tempo medio gestione sinistri attivi (giorni)	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%			
Tempo medio gestione sinistri passivi (giorni)	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%			
Tempo medio per supporto atti e documenti amministrativi (giorni)	7	10	10	9,00	10	10	11,11%	0,00%			
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 52.442,64	€ 60.930,73	€ 103.656,53	€ 72.343,30	€ 70.707,86	€ 66.846,86	-7,60%	-5,46%			
Spese legali recuperate presso controparte	€ 34.487,20	€ 3.775,20	€ -	€ 12.754,13	€ 2.000,00	€ -	-100,00%	-100,00%			
Costo incarichi esterni	€ 285,75	€ 1.268,80	€ 11.800,04	€ 4.451,53	€ 7.091,00	€ 7.993,44	79,57%	12,73%			
Indici di Qualità											
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo						
Sereno Regis Monica	D1	100%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	Esito
Indicatori di Efficacia											
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)							24,62%	10,00%	9,09%	-0,91%	NOOK
Efficacia interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)							80,00%	60,00%	81,82%	21,82%	OK
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)							1,49%	1,56%	1,56%	0,00%	OK
valore medio cause gestite dall'ufficio (valore cause/ cause gestite)							€ 208.801,91	€ 500.000,00	€ 192.069,33	-€ 307.930,67	NOOK
incidenza sinistri attivisui contratti assicurativi (n. sinistri attivi/contratti assicurativi)							34,29%	10,00%	38,10%	28,10%	OK
valore medio risarcimenti sinistri passivi (valore risarcimento/n. sinistri passivi)							€ 3.154,23	€ 400,00	€ 408,00	€ 8,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio pareri di natura legale							7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Tempo medio gestione sinistri attivi (giorni)							7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Tempo medio gestione sinistri passivi (giorni)							7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Tempo medio per supporto atti e documenti amministrativi (giorni)							9,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)							€ 7,21	€ 7,14	€ 6,83	-€ 0,31	OK
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)							€ 72.343,30	€ 70.707,86	€ 66.846,86	-€ 3.861,00	OK
Costo medio di gestione con professionisti esterni delle pratiche legali (costo incarichi esterni/n° pratiche legali esternalizzate)							€ 1.027,28	€ 1.772,75	€ 1.998,36	€ 225,61	NOOK
Analisi del risultato											