

PIANO DETTAGLIATO DELLE PERFORMANCE

P.D.P. ANNO 2014

presa d'atto con verbale O.I.V. n. 1 del 17.4.2015

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	<u>Segreteria, Protocollo e Comunicazioni e relazioni con il cittadino</u> <u>Risorse Umane</u>
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	<u>Ragioneria</u>
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	<u>Tributi e commercio</u>
	GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI	
	UFFICIO TECNICO	<u>Lavori Pubblici, Urbanistica, Patrimonio, Ambiente</u>
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	<u>Servizi demografici</u>
ALTRI SERVIZI GENERALI		
FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	UFFICI GIUDIZIARI	
	CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI	
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	<u>Polizia Locale</u>
	POLIZIA COMMERCIALE	
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	<u>Servizi scolastici, Sportivi e del Tempo Libero</u>
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE	
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	<u>Affari sociali, Culturali e Biblioteca</u>
FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	PISCINE COMUNALI	
	STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI	
	MANIFESTAZIONI TURISTICHE	
FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI	VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI	
	ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI	
	TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI	
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	<u>Edilizia Privata - Edilizia Residenziale Pubblica</u>
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	
	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	<u>Servizi Manutentivi e gestionali, Pubblica Sicurezza e Protezione Civile</u>
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	
	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE	
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	AFFISSIONE E PUBBLICITA'	
	PIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI	
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI	
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO	
	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA	
FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI	DISTRIBUZIONE GAS	
	CENTRALE DEL LATTE	
	DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA	
	TELERISCALDAMENTO	
	FARMACIE	
	ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI	

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE ORGANIZZATIVO
1	Gestione servizi scolastici, Sportivi e del Tempo Libero	QUALITA' DELLA VITA
2	Affari sociali, Culturali e Biblioteca	QUALITA' DELLA VITA
3	Ragioneria	FINANZIARIO
4	Tributi e Commercio	FINANZIARIO
5	Risorse Umane	FINANZIARIO
6	Lavori Pubblici, Urbanistica, Patrimonio, Ambiente	TECNICO
7	Edilizia Privata - Edilizia Residenziale Pubblica	TECNICO
8	Servizi Manutentivi e gestionali, Pubblica Sicurezza e Protezione Civile	CONTROLLO DEL TERRITORIO
9	Polizia Locale	CONTROLLO DEL TERRITORIO
10	Segreteria, Protocollo e Comunicazioni e relazioni con il cittadino	AFFARI GENERALI (SEGRETARIO)
11	Servizi Demografici	AFFARI GENERALI (SEGRETARIO)

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

		Popolazione			
Descrizione		2011	2012	2013	2014
Popolazione residente al 31/12		5.434	5.401	5.443	5.404
di cui popolazione straniera		218	245	248	234
Descrizione		2011	2012	2013	2014
nati nell'anno		42	33	58	50
deceduti nell'anno		76	67	68	78
immigrati		199	210	207	168
emigrati		136	160	160	180
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2011	2012	2013	2014
Popolazione in età prescolare		352	352	369	361
Popolazione in età scuola dell'obbligo		383	394	395	394
Popolazione in forza lavoro		711	706	678	673
Popolazione in età adulta		2.807	2.780	2.771	2.698
Popolazione in età senile		1.181	1.169	1.238	1.278
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2011	2012	2013	2014
Prima infanzia		204	185	200	195
Utenza scolastica		486	516	517	510
Minori		904	921	936	928
Giovani		489	489	475	474
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					

		Territorio	
Superficie in Kmq		20,81	
Frazioni		1	
Risorse idriche		0	
Laghi		0	
Fiumi		0	

		Viabilità			
Strade		2011	2012	2013	2014
Statali Km		0	0	0	0
Provinciali Km		6,4	6,4	6,4	6,4
Comunali Km		58,95	58,95	58,95	58,95
Vicinali Km		6	6	6	6
Autostrade Km					
Tot. Km strade		71,35	71,35	71,35	71,35

								ANNO	2014
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Gestione delle Entrate									
Titoli	2011		2012		2013		2014		
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	
Avanzo applicato	€ 334.909,10		€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00		
1 - Tributarie	€ 2.164.215,89	€ 1.712.578,54	€ 2.331.278,93	€ 1.908.295,25	€ 3.306.191,08	€ 2.491.167,96	€ 3.333.513,17	€ 2.400.898,09	
2 - Trasferimento Stato	€ 251.841,36	€ 175.533,06	€ 228.435,46	€ 197.674,52	€ 655.356,28	€ 575.432,43	€ 273.365,91	€ 239.736,74	
3 - Extratributarie	€ 629.638,72	€ 486.169,23	€ 646.677,29	€ 496.037,01	€ 572.044,74	€ 460.313,56	€ 524.581,93	€ 430.463,02	
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 970.490,43	€ 260.490,43	€ 341.866,04	€ 233.864,55	€ 253.639,67	€ 253.639,67	€ 663.650,61	€ 163.291,29	
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 65.000,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
6 - Servizi conto terzi	€ 365.348,38	€ 348.362,00	€ 440.237,61	€ 438.532,39	€ 358.934,43	€ 340.152,35	€ 321.942,37	€ 310.674,15	
Totale entrate	€ 4.716.443,88	€ 2.983.133,26	€ 3.988.495,33	€ 3.274.403,72	€ 5.211.166,20	€ 4.120.705,97	€ 5.117.053,99	€ 3.545.063,29	
Gestione delle Spese									
Titoli	2011		2012		2013		2014		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
1 - Spesa corrente	€ 2.883.915,95	€ 2.436.663,61	€ 2.880.017,44	€ 2.479.534,44	€ 4.349.498,83	€ 3.657.028,51	€ 3.940.097,96	€ 3.361.196,20	
2 - Spese c/capitale	€ 1.256.107,51	€ 105.722,39	€ 335.403,36	€ 28.535,77	€ 334.074,32	€ 24.711,89	€ 660.773,69	€ 15.799,00	
3 - Rimborso di prestiti	€ 141.148,43	€ 141.148,43	€ 170.391,45	€ 170.391,45	€ 153.835,66	€ 153.835,66	€ 133.199,76	€ 133.199,76	
4 - Servizi conto terzi	€ 365.348,38	€ 353.385,25	€ 440.237,61	€ 438.697,61	€ 358.934,43	€ 355.543,12	€ 321.942,37	€ 321.542,37	
Totale spesa	€ 4.646.520,27	€ 3.036.919,68	€ 3.826.049,86	€ 3.117.159,27	€ 5.196.343,24	€ 4.191.119,18	€ 5.056.013,78	€ 3.831.737,33	
Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2011		2012		2013		2014	
		residui attivi	riscossione						
1	Tributarie	€ 476.525,10	€ 450.543,97	€ 493.510,19	€ 488.190,57	€ 420.262,85	€ 409.186,17	€ 792.515,77	€ 591.435,69
2	Contributi e trasferimenti	€ 141.503,25	€ 135.136,49	€ 78.550,94	€ 74.777,30	€ 34.897,95	€ 30.950,47	€ 55.743,87	€ 49.788,65
3	Extratributarie	€ 122.416,99	€ 106.085,14	€ 186.192,61	€ 120.920,48	€ 215.698,24	€ 176.647,09	€ 151.339,88	€ 138.799,50
4	Contributi conto capitale	€ 583.201,76	€ 4.703,76	€ 1.288.498,00	€ 51.000,00	€ 1.345.499,49	€ 58.612,44	€ 1.286.887,05	€ 146.879,32
5	Accensioni di prestiti	€ 33.606,01	€ 0,00	€ 33.606,01	€ 0,00	€ 33.606,01	€ 32.720,00	€ 74.532,96	€ 70.696,96
6	Servizi conto terzi	€ 11.191,73	€ 0,00	€ 28.178,11	€ 27.568,23	€ 28.178,11	€ 27.568,23	€ 18.946,13	€ 18.782,08
Totale residui su entrate		€ 1.368.444,84	€ 696.469,36	€ 2.108.535,86	€ 762.456,58	€ 2.078.142,65	€ 735.684,40	€ 2.379.965,66	€ 1.016.382,20
Titolo	SPESE	2011		2012		2013		2014	
		residui passivi	pagamenti						
1	Spese correnti	€ 598.258,16	€ 492.451,32	€ 546.507,94	€ 469.803,94	€ 444.265,94	€ 380.997,78	€ 692.545,05	€ 565.908,81
2	Spese per investimenti	€ 1.169.855,48	€ 391.952,03	€ 1.906.007,58	€ 182.782,34	€ 1.927.799,64	€ 459.545,89	€ 1.706.514,94	€ 181.109,29
3	Rimborso di prestiti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
4	Servizi conto terzi	€ 9.760,61	€ 2.048,51	€ 19.675,23	€ 11.825,47	€ 9.389,76	€ 7.738,08	€ 3.827,19	€ 3.391,00
Totale residui su spese		€ 1.777.874,25	€ 886.451,86	€ 2.472.190,75	€ 664.411,75	€ 2.381.455,34	€ 848.281,75	€ 2.402.887,18	€ 750.409,10
Indici per analisi finanziaria									
Descrizione	2011	2012	2013	2014					
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 146.601,88	€ 129.548,91	€ 599.773,35	€ 218.728,48					
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 175.683,47	€ 170.214,78	€ 161.295,52	€ 156.834,46					
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 1.126.594,40	€ 1.121.200,98	€ 1.128.610,05	€ 1.119.033,98					
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 141.148,43	€ 170.391,45	€ 153.835,66	€ 133.199,76					
Anticipazioni di cassa	€ 100.000,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00					

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	91,73%	92,88%	85,54%	93,38%
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	71,06%	72,71%	72,93%	80,69%
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	4,81%	4,04%	13,23%	5,29%
Entrate correnti				
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2011	2012	2013	2014
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	47,39%	45,59%	31,85%	34,11%
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	36,99%	34,97%	24,89%	27,09%
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	10,40%	10,62%	6,95%	7,02%
Entrate correnti				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2011	2012	2013	2014
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 514,14	€ 551,37	€ 712,52	€ 713,93
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 398,27	€ 431,64	€ 607,42	€ 616,86
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 58,31	€ 63,06	€ 57,90	€ 53,67
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 26,98	€ 23,99	€ 110,19	€ 40,48
Numero abitanti				
Capacità gestionale				
Indicatori	2011	2012	2013	2014
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	29,01%	52,87%	39,88%	46,51%
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	38,26%	64,61%	45,83%	47,53%
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	78,70%	80,74%	76,10%	73,39%
Accertamenti titoli 1 + 3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	84,49%	86,09%	84,08%	72,02%
Impegni titolo 1				

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Personale in servizio				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
Dirigenti	0,61	0,61	0,61	0,61
Posizioni Organizzative	4,00	4,00	4,00	4,00
Dipendenti	24,00	24,00	24,00	24,00
Totale Personale in servizio	28,61	28,61	28,61	28,61
Età media del personale				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
Dirigenti	42,00	53,00	54,00	55,00
Posizioni Organizzative	56,00	57,00	58,00	59,00
Dipendenti	49,00	50,00	51,00	52,00
Totale Età Media	49,00	53,33	54,33	55,33
Indici di assenza				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
Malattia + Ferie + Altro	17,55%	16,13%	17,25%	15,92%
Malattia + Altro	4,27%	3,40%	4,77%	3,25%
Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
Spesa complessiva per il personale	€ 1.126.594,40	€ 1.121.200,98	€ 1.128.610,05	€ 1.119.033,98
SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
1. Spesa personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	39,06%	38,93%	25,95%	28,40%
Spese Correnti				
2. Spesa media del personale				
Spesa complessiva personale	€ 39.377,64	€ 39.189,13	€ 39.448,10	€ 39.113,39
Totale personale in servizio				
3. Spesa personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	€ 207,32	€ 207,59	€ 207,35	€ 207,08
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
Popolazione	190	189	190	189
Totale personale in servizio				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dirigenti	2,13%	2,13%	2,13%	2,13%
Totale personale in servizio				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
Numero Posizioni Organizzative	13,98%	13,98%	13,98%	13,98%
Totale personale in servizio				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione impegnata				
Spesa per formazione stanziata				
8. Spesa media formazione				
Spesa per formazione				
Totale personale in servizio				
9. Spesa formazione su spesa personale				
Spesa per formazione				
Spesa complessiva personale				

Obiettivo di processo								ANNO	2014	
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro di Responsabilità		QUALITA' DELLA VITA								
Servizio		Scolastici, Sportivi e Tempo Libero								
Ufficio/Centro di Costo		Scolastici, Sportivi e Tempo Libero								
Processo1										
Scolastici, Sportivi e Tempo Libero										
Finalità del Processo										
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di supporto scolastico : refezione - educativi e parascolastici- contribuiti per il diritto allo studio secondo criteri di qualità e di professionalità.										
Missione - Visione dell'Ente										
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>										
Stakeholders										
Studenti, famiglie ed insegnanti										
Indici										
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	5434	5401	5443	5426	5439	5404				
N° alunni	428	440	427	432	427	439	1,70%	2,81%		
N° domande presentate e accolte	335	337	348	340	330	335	-1,47%	1,52%		
N° Utenti mensa scolastica	357	357	368	361	350	360	-0,18%	2,86%		
N° pasti erogati mensa scolastica	39699	42574	43393	41889	39000	41026	-2,06%	5,19%		
N°. Morosi mensa scolastica	0	16	26	14	50	48	242,86%	-4,00%		
Popolazione 3-14 anni	486	506	612	535	650	580	8,48%	-10,77%		
N° utenti centro estivo	71	77	70	73	70	87	19,72%	24,29%		
N° contributi erogati per pre-post scuola	34	30	29	31	20	62	100,00%	210,00%		
Numero passaggi utenti c.e. per iscrizioni e rinnovi	186	219	165	190	160	258	35,79%	61,25%		
N° ore di sostegno hc e sportello psic. erogate ad alunni	816	774	724	771	750	741	-3,93%	-1,20%		
N° richieste contributo per diritto allo studio raccolte e gestite	288	324	108	240	108	110	-54,17%	1,85%		
Indici di Tempo										
Tempo medio tra richiesta dell'utente ed erogaz.mensa	1	1	2	1,33	2	2	50,00%	0,00%		
N. ore annue di contatto diretto con gli utenti per iscriz etc	400	600	650	550	50	175	-68,18%	250,00%		
N. ore back office sui servizi gestiti	970	800	850	873	1000	950	8,78%	-5,00%		
Indici di Costo / Provento										
Costo del processo	448.950,93	€ 501.657,95	€ 488.471,18	€ 479.693,35	€ 491.977,63	€ 474.893,09	-1,00%	-3,47%		
Proventi di competenza refezione scolastica	156.180,00	€ 166.491,00	€ 164.303,00	€ 162.324,67	€ 152.000,00	€ 173.532,00	6,90%	14,17%		
Spesa per acquisto pasti	192.471,00	€ 200.976,00	€ 206.467,00	€ 199.971,33	€ 206.000,00	€ 194.488,00	-2,74%	-5,59%		
€ incassati su morosità	3.200,00	€ 419,90	€ 3.331,00	€ 2.316,97	€ 3.000,00	€ 3.109,00	34,18%	3,63%		
€ morosità accertate	3.200,00	€ 471,20	€ 3.690,00	€ 2.453,73	€ 6.000,00	€ 3.996,00	62,85%	-33,40%		
Proventi di competenza centro estivo	€ 17.722,00	€ 18.399,00	€ 18.008,00	€ 18.043,00	€ 18.000,00	€ 22.126,00	22,63%	22,92%		
Contributi erogati per servizio pre e post scuola	€ 2.350,00	€ 2.380,00	€ 1.721,60	€ 2.150,53	€ 4.000,00	€ 2.463,00	14,53%	-38,43%		
Costo del servizio centro estivo (gestione e mensa)	€ 38.178,00	€ 34.925,00	€ 33.681,00	€ 35.594,67	€ 40.102,00	€ 39.809,00	11,84%	-0,73%		
Costo del sostegno alunni hc + sportello psicologico	€ 16.300,00	€ 15.542,00	€ 17.344,00	€ 16.395,33	€ 17.270,00	€ 16.274,00	-0,74%	-5,77%		
Contributi erogati con fondi reg. per diritto allo studio	€ 6.849,00	€ 11.163,00	€ -	€ 6.004,00	€ 7.000,00	€ 8.314,00	38,47%	18,77%		
Indici di Qualità										
% gradimento servizio (indagine)	83,95%	84,88%	91,94%	86,92%	70,00%	88,00%	1,24%	25,71%		
Personale coinvolto nel processo e altri costi			Descrizioni							
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione	costo preventivo anno 2014		costo consuntivo anno 2014				
Bucchini Tiziana	D	38%		€	21.216,54	€	21.213,12			
Novelli Nadia	C	85%		€	31.162,49	€	31.209,53			
Uberto Mirella	C	13%		€	4.000,85	€	3.937,54			
Merlo Bruna	B	100%		€	30.503,75	€	30.121,29			
Altri costi				€	405.094,00	€	388.411,61			
TOTALE				€	491.977,63	€	474.893,09			

INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo del servizio refezione (utenti/alunni)	83,55%	81,97%	82,00%	0,04%	OK
% di morosità refezione (morosi/utenti)	3,88%	14,29%	13,33%	-0,95%	OK
% morosità refezione recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	94,43%	50,00%	77,80%	27,80%	OK
% efficacia del servizio centro estivo (n. iscritti/popolazione 3-14 anni)	13,59%	10,77%	15,00%	39,29%	OK
% efficacia del servizio pre post (n. contributi/popolazione 3-14 anni)	5,80%	3,08%	10,69%	7,61%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio tra richiesta dell'utente ed erogazione servizio refezione	1,33	2	2,00	0,00%	OK
Tempo medio dedicato agli utenti centro estivo	2,89	0,31	0,68	0,37	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura di servizi mensa e centro estivo (provento di competenza/ spesa di competenza)	76,57%	69,08%	83,51%	20,89%	OK
Costo pasto refezione (acquisto pasti/n. pasti)	€ 4,77	€ 5,28	€ 4,74	-10,25%	OK
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)	€ 88,41	€ 90,45	€ 87,88	-2,85%	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (indagine)	86,92%	70,00%	88,00%	18,00%	OK
NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014: il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio delle spese correnti					
Analisi del risultato					

Obiettivo di processo							ANNO	2014
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		QUALITÀ DELLA VITA						
Servizio		Affari Sociali, Culturali e Biblioteca						
Ufficio/Centro di Costo		Affari Sociali, Culturali e Biblioteca						
Processo 2								
Affari Sociali, Culturali e Biblioteca								
Finalità del Processo								
Gestire e valorizzare la Biblioteca e organizzare iniziative di promozione alla lettura- Attività e prestazioni sociali per fasce deboli della popolazione- Attività e iniziative per la promozione della cultura, dello sport, del tempo libero e dell'associazionismo								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5434	5401	5443	5426	5439	5404		
Iscritti attivi al prestito	680	547	560	596	450	543	-8,84%	20,67%
Numero presenze annue	2552	2400	2151	2368	2000	1833	-22,58%	-8,35%
Numero prestiti	5448	5055	5608	5370	3200	4690	-12,67%	46,56%
Patrimonio librario	15831	16148	16459	16146	16700	16772	3,88%	0,43%
Nuove acquisizioni	523	317	311	384	241	313	-18,42%	29,88%
N. iniziative-manifestazioni organizzate o patrocinate	29	27	28	28	18	19	-32,14%	5,56%
N. autorizzazioni rilasciate per utilizzo palestre o locali com.	34	42	47	41	32	44	7,32%	37,50%
N. pratiche sociali erogate	655	561	526	581	250	500	-13,89%	100,00%
N° contributi econ.e benefic. varie erogati a sogg.l in stato di	145	87	51	94	80	44	-53,36%	-45,00%
N°contributi erogati alle associazioni	16	18	22	19	22	19	1,79%	-13,64%
N. domande contributi e benefici accolte	65	225	112	134	80	44	-67,16%	-45,00%
N. domande patrocini presentate	20	19	16	18	12	14	-23,64%	16,67%
N. domande patrocini accolte	20	19	16	18	12	14	-23,64%	16,67%
N. totale partecipanti alle manifestazioni organizzate e/o patrocinate	6960	2700	4200	4620	2700	3500	-24,24%	29,63%
N. Impianti	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
N°ore annuali di apertura al pubblico (48 settimane)	858	816	816	830	720	750	-9,64%	4,17%
Tempo medio attesa prestito libro non disponibile	30	20	30	27	30	30	12,50%	0,00%
Frequenza acquisti novità librerie	80	60	90	77	180	180	134,78%	0,00%
Ore programmazione e gestione biblioteca	1349	1296	896	731	480	580	-20,62%	20,83%
Tempo medio assegnazione contributi e patrocini e autorizzazioni	10	10	10	10,00	20	15	50,00%	-25,00%
Tempo medio erogazione pratiche sociali	7	7	7	7	15	10	42,86%	-33,33%
Tempo medio intercorrente fra la pubblicizzazione degli eventi e la realizzazione (gg)	7	7	10	8,00	15	15	87,50%	0,00%
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo	€ 560.815,24	€ 362.897,29	€ 338.621,54	€ 420.778,02	€ 340.204,77	€ 325.335,94	-22,68%	-4,37%
Spesa per acquisto libri e riviste	€ 6.730,00	€ 5.550,00	€ 5.124,00	€ 5.801,33	€ 4.300,00	€ 6.009,00	3,58%	39,74%
Contributi regionali acquisto libri	€ 811,00	€ 900,00	€ 1.100,00	€ 937,00	€ 900,00	€ 900,00	-3,95%	0,00%
€ Contributi e ben. erogati a cittadini in stato di bisogno	€ 33.751,00	€ 29.664,00	€ 18.137,00	€ 27.184,00	€ 18.000,00	€ 22.476,00	-17,32%	24,87%
Contributi erogati alle associazioni	€ 30.897,00	€ 30.650,00	€ 36.115,00	€ 32.554,00	€ 35.000,00	€ 30.450,00	-6,46%	-13,00%
Costi relativi alle manifestazioni cult/ricr/sport.	€ 4.913,00	€ 4.065,00	€ 4.980,00	€ 4.652,67	€ 5.050,00	€ 1.879,00	-59,61%	-62,79%
Proventi uso palestre e locali comunali	€ 4.305,00	€ 4.359,00	€ 4.191,00	€ 4.285,00	€ 3.900,00	€ 5.415,00	26,37%	38,85%
Entrate derivanti da contributi regionali	€ 25.228,00	€ 17.627,00	€ 11.872,00	€ 18.242,33	€ 15.000,00	€ 15.814,00	-13,31%	5,43%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	83,95%	84,88%	91,94%	86,92%	70,00%	88,00%	1,24%	25,71%
Personale coinvolto nel processo e altri costi			Descrizioni					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione	costo preventivo anno 2014		costo consuntivo anno 2014		
Bucchini Tiziana	D	62%		€	34.616,46	€	34.610,88	
Andreo Maria Grazia	D	100%		€	37.028,75	€	36.643,53	
Novelli Nadia	C	15%		€	5.499,26	€	5.507,63	
Uberto Mirella	C	87%		€	26.792,30	€	26.351,24	
Altri costi				€	236.268,00	€	222.222,66	
TOTALE				€	340.204,77	€	325.335,94	

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)	10,98%	8,27%	10,05%	1,77%	OK
Media prestiti per utente (prestiti/utenti)	9,02	7,11	8,64	21,46%	OK
% Aggiornamento patrimonio librario (Nuove acquisizioni/patrimoni)	2,38%	1,44%	1,87%	29,32%	OK
% Incidenza del sociale (N° pratiche sociali erogate/popolazione)	10,70%	4,60%	9,25%	4,66%	OK
Media partecipazione alle iniziative-manifestazioni (N. partecipanti alle iniziative / N. iniziative-manifestazioni)	165,00	150,00	184,21	22,81%	OK
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	85,15%	49,64%	64,77%	15,13%	OK
utilizzo Impianti - numero autorizzazioni per impianto (n. autorizzazioni impianti /n. Impianti)	20,50	16,00	22,00	37,50%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attesa per il prestito	26,67	30,00	30,00	0,00%	OK
Tempo utente utente attivo (ore programmazione /iscritti al prestito)	1,23	1,07	1,07	0,14%	OK
Tempo medio erogazione contributi e patrocinii	10,00	20,00	15,00	-25,00%	OK
Tempo medio intercorrente fra la pubblicizzazione degli eventi e la realizzazione (gg)	8,00	15,00	15,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 77,55	€ 62,55	€ 60,20	-3,75%	OK
Costo medio manifestazioni (costo per manifestazioni/n. manifestazioni)	€ 166,17	€ 280,56	€ 98,89	-64,75%	OK
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. domande di contributo accolte)	€ 528,65	€ 519,61	€ 840,10	61,68%	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio (indagine)	86,92%	70,00%	88,00%	18,00%	OK
NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014: Il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio delle spese correnti					
Analisi del risultato					

							ANNO	2014	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		FINANZIARIO							
Servizio		Ragioneria							
Ufficio/Centro di Costo		Ragioneria							
Processo 3									
Ragioneria									
Finalità del Processo									
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
Stakeholders									
Amministratori, Funzionari,									
Indici									
	2011	2012	2013	media biennio prec	Attese nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	5.434	5.401	5.443	5.426	5.439	5.404			
N° richieste evase (inclusi i pareri contabili)	2.493	2.550	2.452	2.498	2.000	2.063	-17,42%	3,15%	
N° richieste pervenute (inclusi i pareri contabili)	2.493	2.550	2.452	2.498	2.000	2.063	-17,42%	3,15%	
N° dipendenti del servizio	3	3	3	3	3	3	0,00%	0,00%	
N° variazioni capitoli di bilancio	489	371	329	396	100	307	-22,54%	207,00%	
N° totale capitoli	1.190	1.353	1.049	1.197	1.000	897	-25,08%	-10,30%	
Indici di Tempo									
Tempo medio dell'emissione della reverse di incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (GIORNI)	7	6	4	5,67	7	2,87	-49,35%	-59,00%	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (GIORNI)	19	16	16	17	30	9,64	-43,29%	-67,87%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 158.195,03	€ 927.836,36	€ 1.125.696,68	€ 737.242,69	€ 823.474,13	€ 643.022,80	-12,78%	-21,91%	
Spesa complessiva acquisti dell'Ente	€ 51.436,76	€ 48.998,58	€ 48.206,71	€ 49.547,35	€ 66.850,00	€ 47.665,24	-3,80%	-28,70%	
Importo acquisti gestiti dal servizio Economato	€ 3.725,91	€ 5.332,81	€ 6.537,57	€ 5.198,76	€ 6.000,00	€ 5.448,97	-4,81%	-9,18%	
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)	85,71%	78,97%	94,12%	86,27%	70,00%	86,16%	-0,12%	23,09%	
Personale coinvolto nel processo e altri costi			Descrizioni						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione		costo preventivo anno 2014		costo consuntivo anno 2014		
Patrizia Brusaschetto	D3	70%			€ 42.079,80	€ 42.056,95			
Mariella Vacca	C	100%			€ 36.422,75	€ 36.534,29			
Calogera Giardina	B	83%			€ 24.508,86	€ 24.510,85			
Rinalda Campagnolo	C	20%			€ 7.272,75	€ 7.243,88			
Altri costi					€ 713.189,97	€ 532.676,83			
TOTALE					€ 823.474,13	€ 643.022,80			
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Grado di supporto alla struttura dell'Ente (richieste evase/ richieste pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,06%	0,0552%	0,0555%	0,0004%	NOOK
Capacità programmatica (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)					33,10%	10,00%	34,23%	24,23%	OK
Efficacia del servizio Economato (Importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva acquisti dell'Ente)					10,49%	8,98%	11,43%	2,46%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio dell'emissione della reverse di incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso					5,67	7,00	2,87	-4,13	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento					17,00	30,00	9,64	-20,36	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 135,87	€ 151,40	€ 118,99	-21,41%	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					86,27%	70,00%	86,16%	16,16%	OK
NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014:									
Il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio delle spese correnti									
Analisi del risultato									

Obiettivo di processo Misurazione della performance								ANNO	2014
Area/Settore/Centro di Responsabilità		FINANZIARIA							
Servizio		Tributi e Commercio							
Ufficio/Centro di Costo		Tributi e Commercio							
Processo 4:									
Tributi e Commercio									
Finalità del Processo									
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini (IMU- Fondo Solidarietà, ICI, COSAP) Gestione e sviluppo delle attività commerciali, dei pubblici esercizi e del commercio ambulante									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholders									
Amministratori - Contribuenti - Esercizi commerciali - Pubblici esercizi - Ambulanti									
Indici									
	2011	2012	2013	media triennio prec	Attese nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	5434	5401	5443	5426	5439	5404			
TRIBUTI									
N. morosi ICI	158	162	165	162	158	139	-14,02%	-12,03%	
N. contribuenti ICI - IMU	3756	3827	4132	3905	3750	3754	-3,87%	0,11%	
N. dipendenti del servizio	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%	
€ entrate tributarie (Tit. I, II e III dell'Entrata)	€ 2.164.215,89	€ 3.206.391,68	€ 4.533.592,10	€ 3.301.399,89	€ 4.299.943,47	€ 4.131.461,01	25,14%	-3,92%	
€ incassati recupero ICI (attività ufficio)	€ 34.200,00	€ 75.822,00	€ 61.588,00	€ 57.203,33	€ 40.000,00	€ 63.258,93	10,59%	58,15%	
€ accertamenti recupero ICI (attività ufficio)	€ 54.194,00	€ 119.203,00	€ 99.365,00	€ 90.920,67	€ 80.000,00	€ 126.194,00	38,80%	57,74%	
N. controlli	5173	5321	5313	5269	5200	5487	4,14%	5,52%	
Totale ore lavoro	1790	2065	2000	1952	2000	2030	4,01%	1,50%	
Totale recupero evasioni ICI (attività ufficio + ruoli)	€ 69.269,00	€ 135.141,00	€ 140.766,50	€ 115.058,83	€ 110.000,00	€ 154.872,00	34,60%	40,79%	
Totale Entrate ICI ordinaria / Fondo Solidarietà	€ 550.042,91	€ 1.111.404,45	€ 1.016.270,56	€ 892.572,64	€ 1.070.000,00	€ 741.410,39	-16,94%	-30,71%	
n. avvisi di pagamento COSAP	208	228	216	217	203	215	-1,07%	5,91%	
COMMERCIO									
N° domande accolte	40	20	25	28	20	30	5,88%	50,00%	
N° domande presentate	40	20	25	28	20	30	5,88%	50,00%	
N° attività presenti sul territorio	77	75	79	77	76	76	-1,30%	0,00%	
Nuove attività insediate	5	5	12	7	8	8	9,09%	0,00%	
Attività cessate	2	6	8	5	10	9	68,75%	-10,00%	
N° attività commerciali e pubblici esercizi (n. autorizzazioni esistenti)	79	78	91	83	82	90	8,87%	9,76%	
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	130	128	132	130	126	131	0,77%	3,97%	
h apertura settimanale dell'ufficio	13,50	13,50	13,50	13,50	13,50	13,50	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tributi: tempo medio tra accertamento ed incasso	45	30	33	36	45	25	-30,56%	-44,44%	
Commercio: tempo medio rilascio o verifica regolarità pratica	25	21	28	25	55	30	21,62%	-45,45%	
Indici di Costo									
Totale importo riscosso di competenza IMU - ICI	€ 596.912,15	€ 1.170.665,59	€ 1.012.350,24	€ 926.642,66	€ 950.000,00	€ 771.441,08	-16,75%	-18,80%	
Totale importo accertato di competenza COSAP	€ 26.434,08	€ 28.621,00	€ 29.475,91	€ 28.177,00	€ 27.000,00	€ 28.065,00	-0,40%	3,94%	
Totale importo riscosso di competenza COSAP	€ 25.555,08	€ 26.507,00	€ 24.693,57	€ 25.585,22	€ 22.000,00	€ 24.011,00	-6,15%	9,14%	
Totale importo accertato di competenza ICI - IMU/ Fondo Solidarietà	€ 661.713,94	€ 1.196.605,18	€ 1.124.867,84	€ 994.395,65	€ 1.150.000,00	€ 890.616,25	-10,44%	-22,56%	
Totale importo riscosso residui ICI - IMU	€ 68.982,01	€ 64.801,79	€ 25.939,59	€ 53.241,13	€ 74.181,30	€ 77.386,52	45,35%	4,32%	
Totale importo accertato residui ICI - IMU	€ 68.982,01	€ 64.801,79	€ 25.939,59	€ 53.241,13	€ 112.517,60	€ 92.751,52	74,21%	-17,57%	
Costo processo	€ 142.352,03	€ 159.857,30	€ 379.843,11	€ 227.350,81	€ 375.478,61	€ 360.108,65	58,39%	-4,09%	
Indici di Qualità									
N. rettifiche effettuate ICI	10	20	13	14	30	20	39,53%	-33,33%	
N. avvisi di accertamento ICI e COSAP	488	605	490	528	484	490	-7,14%	1,24%	
% Gradimento utenti (questionario)	85,71%	78,97%	94,12%	86,27%	70,00%	86,16%	-0,12%	23,09%	
Personale coinvolto nel processo e altri costi			Descrizioni						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione	costo preventivo anno 2014		costo consuntivo anno 2014			
Patrizia Brusaschetto	D3	15%		€	9.017,10	€	9.012,19		
Amatuzzo Alessandra	D	100%		€	46.828,75	€	46.828,74		
Adriano Pogliano	C	100%		€	35.288,75	€	35.288,74		
Calogera Giardina	B	7%		€	2.067,01	€	2.065,13		
Altri costi				€	282.277,00	€	266.913,85		
TOTALE				€	375.478,61	€	360.108,65		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di morosità (morosi/contribuenti)	4,14%	4,21%	3,70%	-0,51%	OK
% morosità recuperate (€ Incassati su morosità/€ morosità accertate)	62,92%	50,00%	50,13%	0,13%	OK
controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)	2,70	2,60	2,70	10,30%	OK
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	12,89%	10,28%	20,89%	10,61%	OK
% incasso (riscosso COSAP/accertato)	90,80%	81,48%	85,55%	4,07%	OK
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)	9,52%	10,53%	10,53%	0,00%	OK
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)	6,93%	13,16%	11,84%	-1,32%	OK
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali/popolazione)	2,40%	2,32%	2,42%	0,11%	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	37,50%	37,50%	37,50%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	36	45	25	-20	OK
Tempo medio rilascio autorizzazioni	24,67	55,00	30,00	-25,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale riscosso di competenza / totale accertato di competenza)	93,19%	82,61%	86,62%	4,01%	OK
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)	100,00%	65,93%	83,43%	17,51%	OK
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)	€ 41,90	€ 69,03	€ 66,64	-3,47%	OK
Indicatori di Qualità					
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	2,72%	6,20%	4,08%	-2,12%	OK
% gradimento utenza (questionario)	86,27%	70,00%	86,16%	16,16%	OK
NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014					
Il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio delle spese correnti					
Analisi del risultato					

Obiettivo di processo							ANNO	2014
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		FINANZIARIO						
Servizio		RISORSE UMANE						
Ufficio/Centro di Costo		RISORSE UMANE						
Processo 5								
Risorse Umane								
Finalità del Processo								
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholders								
Dipendenti, Enti Pubblici, Enti Previdenziali e Assistenziali, OO.SS.								
Indici								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5434	5401	5443	5426	5439	5404		
N. ore straordinario effettuate (escluso elettorale)	1197	1023	995	1072	980	1185	10,58%	20,92%
N. ore di effettiva presenza del personale (escluso Segr. Com.le)	43099	41843	41575	42172	40500	41762	-0,97%	3,12%
N° dipendenti del servizio	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%
N° totale dipendenti	28,61	28,61	28,61	28,61	28,61	28,61	0,00%	0,00%
ore straordinario recuperato	672	764	647	694	570	785	13,06%	37,72%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risposta su quesiti	15	10	10	11,67	10	8	-31,43%	-20,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 78.871,10	€ 433.386,32	€ 456.997,50	€ 323.084,97	€ 521.575,98	€ 421.256,40	30,39%	-19,23%
N° cedolini	488	543	474	502	450	467	-6,91%	3,78%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	85,71%	78,97%	94,12%	86,27%	70,00%	86,16%	-0,12%	23,09%
N° registrazioni (presenze e movimenti segnalazioni stipendi)	1626	1692	1736	1685	1700	1764	-4,71%	3,76%
Personale coinvolto nel processo e altri costi			Descrizioni					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione	costo preventivo anno 2014		costo consuntivo anno 2014		
Patrizia Brusaschetto	D	15%		€	9.017,10	€	9.012,19	
Rinalda Campagnolo	C	80%		€	29.091,00	€	28.975,88	
Calogera Giardina	B	10%		€	2.952,88	€	2.953,00	
Altri costi				€	480.515,00	€	380.315,33	
			TOTALE	€	521.575,98	€	421.256,40	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. totale di dipendenti)				3,50%	3,50%	3,50%	0,00%	OK
% ore recupero straordinario (ore straordinario recuperato/ore straordinario effettuato)				64,79%	58,16%	66,24%	8,08%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risposta su quesiti				11,67	10,00	8,00	-2,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario per dipendente (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 11.292,73	€ 18.230,55	€ 14.724,10	-€ 3.506,45	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 59,54	€ 95,90	€ 77,95	-€ 17,94	OK
Costo orario (costo complessivo del processo/n.ore di effettiva presenza del personale)				€ 7,66	€ 12,88	€ 10,09	-€ 2,79	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (Indagine)				86,27%	70,00%	86,16%	16,16%	OK
NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014: il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio delle spese correnti								
Analisi del risultato								

		ANNO	2014					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	TECNICO							
Servizio	Lavori Pubblici, Urbanistica, Patrimonio, Ambiente							
Ufficio/Centro di Costo	Lavori Pubblici, Urbanistica, Patrimonio, Ambiente							
Processo 6								
Lavori Pubblici, Urbanistica, Patrimonio, Ambiente								
Finalità del Processo								
Realizzazione dei Lavori Pubblici - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed Attivare i nuovi interventi previsti								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5434	5401	5443	5426	5439	5404		
Importo netto dei contratti stipulati	€ 191.000,00	€ 15.951,00	€ 202.257,52	€ 136.402,84	€ 55.000,00	€ 64.669,86	-52,59%	17,58%
Importo lordo di bilancio destinato a nuove opere	€ 1.281.200,00	€ 436.700,00	€ 753.500,00	€ 823.800,00	€ 600.000,00	€ 615.963,87	-25,23%	2,66%
Lavori Pubblici iniziati (Verbale Inizio Lavori)	5	2	3	3	2	4	20,00%	100,00%
Lavori Pubblici ultimati (approvazione Contabilità Finale)	5	6	3	5	3	5	7,14%	66,67%
Lavori Pubblici avviati (iter amministrativo - incluse opere < 100K)	13	11	10	11	6	12	5,88%	100,00%
N. nuove opere programmate 2014	6	6	3	5	3	5	0,00%	66,67%
Importo lordo Opere Pubbliche Elenco 2014 - PEG	€ 1.076.200,00	€ 1.800.000,00	€ 1.775.000,00	€ 1.550.400,00	€ 671.000,00	€ 615.963,87	-60,27%	-8,20%
N° immobili locati	23	23	19	22	19	19	-12,31%	0,00%
N° immobili concessi	3	3	3	3	3	3	0,00%	0,00%
N° immobili non utilizzati (appezzamenti di terreno)	88	88	88	88	88	88	0,00%	0,00%
N° immobili utilizzati	17	17	17	17	17	17	0,00%	0,00%
N° totale immobili di proprietà comunale	133	133	133	133	133	133	0,00%	0,00%
N° immobili di proprietà A.T.C.	23	23	23	23	23	23	0,00%	0,00%
he territorio	2081	2081	2081	2081	2081	2081	0,00%	0,00%
Mc edificati	1.126.714	1.146.894	1.150.200	1.141.269	1.152.000	1160486	1,68%	0,74%
Ha non edificabili	1725	1725	1725	1725	1725	1725	0,00%	0,00%
Convenzioni Edilizie (P.C. convenzionati)	1	2	0	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!
Revisione totale P.R.G.C (redazione interna): adottato	1	3	0	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. Varianti P.R.G.C.: adottate	0	1	0	0	0	0	-100,00%	#DIV/0!
pratiche V.A.S. (Valutazione Ambientale Strategica)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
pratiche V.I.A.. (Valutazione Impatto Ambientale)	1	0	1	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!
n° richieste di certificati di destinazione urbanistica (CDU)	60	51	48	53	25	35	-33,96%	40,00%
n° particelle catastali istruite relative ai CDU richiesti e rilasciati	961	544	228	578	70	197	-65,90%	181,43%
n. CDU rilasciati	60	51	48	53	25	35	-33,96%	40,00%
Iter procedurale Coltivazione Cave	3	2	2	2	2	2	-14,29%	0,00%
Autorizzazione Coltivazione Cave	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° aree edificabili totali	330	330	330	330	330	330	0,00%	0,00%
Regolamento lavori, forniture e servizi in economia	0	0	1	0	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. dipendenti del processo	4	4	4	4	4	4	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. Interventi programmati	11	9	6	9	3	5	-42,31%	66,67%
ore annue attività istruttoria e rapporti con enti	850	1458	1487	982	1487	1593	62,28%	7,13%
ore annue attività a rilevanza esterna	444	1320	1320	880	1320	1221	38,75%	-7,50%
Indici di Costo								
costo processo	€ 264.209,96	€ 378.918,76	€ 1.332.773,22	€ 658.633,98	€ 1.783.498,38	€ 1.698.455,84	157,88%	-4,77%
Provento complessivo da concessioni	€ 10.900,00	€ 10.900,00	€ 63.077,00	€ 28.292,33	€ 26.935,00	€ 17.863,65	-36,86%	-33,68%
Fitti attivi da locazioni (compresi alloggi popolari)	€ 17.040,68	€ 22.217,00	€ 10.347,86	€ 16.535,18	€ 13.412,60	€ 10.559,13	-36,14%	-21,27%
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)	89,96%	95,21%	95,80%	93,66%	70,00%	82,56%	-11,85%	17,94%
Personale coinvolto nel processo e altri costi				Descrizioni				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione	costo preventivo anno 2014	costo consuntivo anno 2014			
WALTER DASSETTO	D	65%		€ 46.150,00	€ 45.643,31			
VIVIANA PERUZZO	D	10%		€ 3.681,38	€ 3.661,12			
CARLA GERVASIO	C	95%		€ 35.961,06	€ 35.961,05			
BARBARA CIMA	C	5%		€ 1.594,44	€ 1.591,94			
Altri costi				€ 1.696.111,50	€ 1.611.598,42			
TOTALE				€ 1.783.498,38	€ 1.698.455,84			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Capacità programmatoria (opere avviate e in corso/opere programmate)	226,67%	200,00%	240,00%	20,00%	OK
Costo medio x opere programmate	€ 310.080,00	€ 223.666,67	€ 123.192,77	-€ 100.473,89	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Resa impiego risorse (valore opere di bilancio/n. ore attività istruttoria)	€ 839,19	€ 403,50	€ 386,67	-€ 16,83	OK
Resa impiego risorse (lavoro opere di bilancio /n. ore rilevanza esterna)	€ 936,14	€ 454,55	€ 504,47	€ 49,93	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 121,38	€ 327,91	€ 314,30	-4,15%	OK
Costo orario del processo (costo processo/totale ore)	€ 353,79	€ 635,38	€ 603,57	-5,01%	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento dei servizi (Indagine)	93,66%	70,00%	82,56%	12,56%	OK

NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014:

Il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio delle spese correnti

Analisi del risultato

							ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		TECNICO						
Servizio		Edilizia Privata						
Ufficio/Centro di Costo		Edilizia Privata						
Processo 7								
Edilizia Privata, Edilizia Residenziale Pubblica								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholders								
Cittadini / Professionisti / Imprese Edili / Società Commerciali e Industriali / Amministratori								
Indici								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5434	5401	5443	5426	5439	5404		
h apertura settimanale al pubblico	8	9	9	9	9	9	3,85%	0,00%
n. pratiche edilizie presentate (richiesta P.C., Aut. Paesaggistiche)	54	55	40	50	37	42	-15,44%	13,51%
n. pratiche edilizie presentate (DIA, SCIA, AEL)	162	225	201	196	169	129	-34,18%	-23,67%
n. pratiche edilizie presentate ammissibili senza necessità di integrazioni	120	118	120	119	70	111	-6,98%	58,57%
n. richieste integrazioni in fase di istruttoria	170	243	140	184	130	120	-34,90%	-7,69%
n. pratiche edilizie (anni precedenti) istruite, causa ritardata presentazione integrazioni richieste o presentazione di varianti	26	20	84	43	40	56	29,23%	40,00%
n. pratiche edilizie istruite sottoposte all'esame della C.E.	19	34	35	29	22	29	-1,14%	31,82%
n. pratiche (verifica, controllo, conteggi) oneri concessori e importo oblazioni e richiesta pagamento	38	62	38	46	75	26	-43,48%	-65,33%
n. dinieghi emessi	10	15	4	10	5	0	-100,00%	-100,00%
n. titoli abilitativi rilasciati	42	28	18	29	25	13	-55,68%	-48,00%
n. richieste di agibilità istruite e rilasciate	19	9	16	15	15	12	-18,18%	-20,00%
n. sopralluoghi effettuati per certificazione dimensionale alloggi e per vigilanza urbanistica	19	18	0	12	20	6	-51,35%	-70,00%
n. Certificati emessi	23	56	1	27	2	13	-51,25%	550,00%
n. Ordinanze emesse	5	6	26	12	6	9	-27,03%	50,00%
n° richieste, istruttoria e rilascio, autorizzazioni occupazione suolo pubblico	61	79	59	66	45	51	-23,12%	13,33%
n° richieste accesso atti evase	47	71	76	65	90	104	60,82%	15,56%
n° richieste accesso atti ricevute	53	73	78	68	90	104	52,94%	15,56%
Regolamento edilizio e impianti pubblicitari	0	0	2	1	1	1	50,00%	0,00%
N. pratiche istruite sottoposte esame Commissione Paesaggistica	0	0	7	2	5	7	200,00%	40,00%
Indici di Tempo								
Riduzione dei tempi di rilascio permessi di costruire rispetto ai termini di legge (gg)	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	20	20	20	20	20	20	0,00%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo/ Provento								
Oneri urbanizzazione	€ 160.253,94	€ 134.500,00	€ 138.871,44	€ 144.541,79	€ 143.120,00	€ 111.852,00	-22,62%	-21,85%
C.O.S.A.P.	€ 11.600,00	€ 6.621,00	€ 2.387,00	€ 6.869,33	€ 11.000,00	€ 7.562,00	10,08%	-31,25%
Diritti di Segreteria	€ 23.517,28	€ 29.900,00	€ 26.003,00	€ 26.473,43	€ 26.000,00	€ 22.178,33	-16,22%	-14,70%
costo processo	€ 116.944,63	€ 89.479,05	€ 91.468,81	€ 99.297,50	€ 90.379,38	€ 89.666,75	-9,70%	-0,79%
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)	89,96%	95,21%	95,80%	93,66%	70,00%	82,56%	-11,85%	17,94%
Personale coinvolto nel processo e altri costi			Descrizioni					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione	costo preventivo anno 2014		costo consuntivo anno 2014		
WALTER DASSETTO	D	35%		€	24.850,00	€	24.577,17	
VIVIANA PERUZZO	D	90%		€	33.132,38	€	32.950,09	
BARBARA CIMA	C	95%		€	30.294,31	€	30.246,80	
CARLA GERVASIO	C	5%		€	1.892,69	€	1.892,69	
Altri costi				€	210,00	€	-	
TOTALE				€	90.379,38	€	89.666,75	

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media trienne precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	24,07%	25,00%	25,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste (richieste di integrazione/ domande presentate)	75,03%	63,11%	70,18%	7,07%	OK
Tasso di Integrazione degli atti (N. domande presentate + pratiche anni precedenti/N. richieste integrazioni)	156,78%	189,23%	189,17%	-0,06%	OK
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)	95,10%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Riduzione dei tempi di rilascio permessi di costruire rispetto ai termini di legge (gg)	5,00	5,00	5,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche evase)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario pratica (costo del processo /N. pratiche evase)	€ 204,32	€ 213,16	€ 212,48	-0,32%	OK
Proventi urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	€ 4.927,56	€ 5.724,80	€ 8.604,00	50,29%	OK
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)	€ 18,30	€ 16,62	€ 16,59	-0,15%	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (Indagine)	93,66%	70,00%	82,56%	12,56%	OK
NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014: il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio delle spese correnti					
Analisi del risultato					

							ANNO	2014
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		CONTROLLO DEL TERRITORIO						
Servizio		Servizi Manutentivi e gestionali, Pubblica Sicurezza e Protezione Civile						
Ufficio/Centro di Costo		Servizi Manutentivi e gestionali, Pubblica Sicurezza e Protezione Civile						
Processo 8								
Servizi Manutentivi e gestionali, Pubblica Sicurezza e Protezione Civile								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2011	2012	2013	media biennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5434	5401	5443	5426	5439	5404		
N. manutenzioni ordinarie patrimonio effettuate Squadra Manutentiva	356	350	370	359	370	375	4,55%	1,35%
N. manutenzioni ordinarie patrimonio effettuate affidamenti	28	15	23	22	20	20	-9,09%	0,00%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate Squadra Manutentiva	161	160	210	177	180	211	19,21%	17,22%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate affidamenti	18	17	13	16	10	10	-37,50%	0,00%
N. Richiesta interventi	150	170	180	167	150	185	11,00%	23,33%
Mq. Aree Verdi comunali n. 2 sfalci	61400	61400	61400	61400	61400	61400	0,00%	0,00%
Mq. Aree Verdi comunali manutenzioni effettuate Squ. Manutentiva	40000	51400	40000	43800	40000	40000	-8,68%	0,00%
Mq. Aree Verdi comunali manutenzioni effettuate affidamenti	21400	10000	10000	13800	10000	10000	-27,54%	0,00%
N. Totale Interventi di manutenzioni	517	510	580	536	580	586	9,40%	1,03%
Indici di Tempo								
Tempo medio programmazione intervento su segnalazione	7	15	15	12	15	15	21,62%	0,00%
Ore annue di lavoro manutentivo	3168	2832	3029	3010	3020	2876	-4,44%	-4,77%
Indici di Costo								
Spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie affidamenti	€ 141.210,30	€ 141.197,60	€ 144.829,36	€ 142.412,42	€ 86.320,00	€ 91.631,67	-35,66%	6,15%
Costo processo	€ 503.958,30	€ 470.239,90	€ 522.367,13	€ 498.855,11	€ 726.637,75	€ 581.782,73	16,62%	-19,93%
Costo del lavoro manutentivo	€ 62.896,84	€ 67.699,68	€ 67.447,52	€ 66.014,68	€ 66.442,50	€ 66.241,52	0,34%	-0,30%
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)	81,65%	63,93%	68,75%	71,44%	70,00%	95,14%	33,17%	35,91%
Personale coinvolto nel processo e altri costi			Descrizioni					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione	costo preventivo anno 2014		costo consuntivo anno 2014		
RECCO Paolo	D	61%		€	31.241,75	€	30.598,26	
TORASSO Laura	C	100%		€	32.546,75	€	32.377,67	
ROSSIN Iva	B	100%		€	29.136,75	€	29.161,05	
PRONO Marco	C	100%		€	35.463,75	€	35.356,72	
CORDARO Salvatore	B	100%		€	30.978,75	€	30.884,80	
Altri costi				€	567.270,00	€	423.404,23	
TOTALE				€	726.637,75	€	581.782,73	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di manutenzione delle strade (effettuate Squadra Manutentiva/effettuate squadra manutentiva + affidamenti)				91,71%	94,74%	95,48%	0,74%	OK
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni effettuate Squ. Manutentiva/manutenzioni effettuate squadra manutentiva + affidamenti)				76,04%	80,00%	80,00%	0,00%	OK
% di manutenzione del patrimonio (effettuate Squadra Manutentiva/effettuate)				94,22%	94,87%	94,94%	0,06%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio programmazione intervento su segnalazione				12,33	15,00	15,00	0,00	OK
Tempo medio per intervento manutentivo				5,62	5,49	4,91	-0,58	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (costo del lavoro manutentivo/spese per manutenzioni ordinarie affidamenti)				46,35%	76,97%	72,29%	-4,68%	NOOK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 91,94	€ 133,60	€ 107,66	-€ 25,94	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				71,44%	70,00%	95,14%	25,14%	OK
NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014: Il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio delle spese correnti								
Analisi del risultato								

							ANNO	2014
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		CONTROLLO DEL TERRITORIO						
Servizio		Polizia Locale						
Ufficio/Centro di Costo		Polizia Locale						
Processo 9								
Polizia Locale								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative; gestire la protezione civile.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5434	5401	5443	5426	5439	5404		
Km strade	71,35	71,35	71,35	71,35	71,35	71,35	0,00%	0,00%
N. agenti	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%
N° ore complessive lavorate dalla pm	4968	4320	4852	4713,33	4700	4753	0,84%	1,13%
N. ore di vigilanza Viabilità e C.d.S.	3411	3409	3715	3511,67	3400	3749	6,76%	10,26%
N. ore di vigilanza Ambientale	790	760	749	766,33	750	762	-0,57%	1,60%
N. ore di vigilanza sul territorio per Manifestazioni	767	770	790	775,67	750	784	1,07%	4,53%
N. Sanzioni C.d.S.	440	290	241	323,67	250	276	-14,73%	10,40%
N. Sanzioni Amministrative	14	6	8	9,33	6	11	17,86%	83,33%
N. Sanzioni non pagate	100	75	43	72,67	50	65	-10,55%	30,00%
N. Verbali incassati	340	221	206	255,67	200	245	-4,17%	22,50%
N. Sanzioni emesse a ruolo	321	36	40	132,33	35	42	-68,26%	20,00%
N. Manifestazioni	32	35	34	33,67	30	36	6,93%	20,00%
N. Richieste di P.S.	59	45	46	50,00	40	46	-8,00%	15,00%
N. Autorizzazioni di P.S. Rilasciate	59	45	46	50,00	45	46	-8,00%	2,22%
N. Autorizzazioni Suolo Pubblico	78	89	78	81,67	80	82	0,41%	2,50%
N. Accertamenti Anagrafici	240	254	174	222,67	200	205	-7,93%	2,50%
N. Cortei Funebri	95	70	62	75,67	70	79	4,41%	12,86%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento per Verifiche Ambientali e Vigilanza territoriale su segnalazione (da segnalazione ad intervento) gg	3	3	3	3	3	3	0,00%	0,00%
Ore dedicate alla P.S. - Uffici Amministrativi	610	770	780	720	750	750	4,17%	0,00%
Sanzioni Varie non pagate: tempo medio per la riscossione (fra emissione sanzione e sanzione emessa a ruolo) gg	400	200	210	270	200	240	-11,11%	20,00%
Tempo medio per rilascio Autorizzazione P.S. (da istruttoria eseguita a rilascio) gg	3	4	3	3	3	3	-10,00%	0,00%
Indici di Costo/ Provento								
€ accertati a totale (c.d.s. + sanzioni varie)	€ 20.120,00	€ 24.895,16	€ 19.881,00	€ 21.632,05	€ 19.200,00	€ 19.950,00	-7,78%	3,91%
€ incassati totali (c.d.s. + sanzioni varie)	€ 17.800,00	€ 21.094,23	€ 10.452,00	€ 16.448,74	€ 12.493,00	€ 13.200,00	-19,75%	5,66%
€ per ruoli emessi	€ 69.076,75	€ 3.572,05	€ 2.980,00	€ 25.209,60	€ 2.938,00	€ 3.150,00	-87,50%	7,22%
Costo del processo	€ 268.514,31	€ 213.572,88	€ 179.700,47	€ 220.595,89	€ 179.625,84	€ 178.035,80	-19,29%	-0,89%
Indici di Qualità								
N. ricorsi	2	1	0	1,00	1	0	-100,00%	-100,00%
N. ricorsi accolti	0	0	0	0,00	1	0	#DIV/0!	-100,00%
N. Verbali emessi	454	296	201	317,00	220	232	-26,81%	5,45%
% gradimento servizio di Vigilanza(indagine)	81,65%	63,93%	68,75%	71,44%	70%	95,14%	33,17%	35,91%
Personale coinvolto nel processo e altri costi			Descrizioni					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione	costo preventivo anno 2014		costo consuntivo anno 2014		
RECCO Paolo	D	39%		€	19.974,24	€	19.179,42	
BLESSENT Patrizia	C	100%		€	42.006,60	€	42.021,12	
TASCA Angela	C	100%		€	40.568,00	€	40.328,58	
VITULLI Alessio	C	100%		€	36.944,00	€	36.904,58	
VERNETTI Giuseppe	B	100%		€	31.203,00	€	31.163,58	
Altri costi				€	8.930,00	€	8.438,52	
TOTALE				€	179.625,84	€	178.035,80	

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Vigilanza sul territorio per Manifestazioni (ore di vigilanza sul territorio per Manifestazioni/ore complessive lavorate dalla pm/)	16,48%	15,96%	16,49%	0,54%	OK
Vigilanza Viabilità e C.d.S. (ore di vigilanza Viabilità e C.d.S./ore complessive lavorate dalla pm)	74,50%	72,34%	78,88%	6,54%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)	1808,67	1813,00	1801,33	0,64%	NOOK
% verbali incassati (n° verbali emessi/n° verbali incassati)	80,65%	90,91%	105,60%	14,69%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su segnalazione (da segnalazione ad intervento) - giorni	3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Tempo medio pratiche di PS e Suolo pubblico (ore dedicate/N.richieste PS+ suolo pubblico)	5,47	6,25	5,86	-0,39	OK
tempo medio incasso sanzioni (giorni)	270	200	240	20,00%	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (Costo del processo/Popolazione)	€ 40,66	€ 33,03	€ 32,95	-€ 0,08	OK
% incasso sanzioni amministrative di competenza per sanzioni/€. accertati di competenza per sanzioni)	76,04%	65,07%	66,17%	1,10%	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio di Vigilanza (Indagine)	71,44%	70,00%	95,14%	25,14%	OK

NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014:

Il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio delle spese correnti

Analisi del risultato

Obiettivo di processo Misurazione della performance						ANNO	2014	
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AFFARI GENERALI						
Servizio		<i>Segreteria, Protocollo e Comunicazioni e relazioni con il cittadino</i>						
Ufficio/Centro di Costo		<i>Segreteria, Protocollo e Comunicazioni e relazioni con il cittadino</i>						
10								
Segreteria, Protocollo e Comunicazioni e relazioni con il cittadino								
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; gestire la comunicazione istituzionale e le relazioni interne-esterne attraverso il protocollo.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>Supporto agli organi, garantire una corretta e trasparente comunicazione istituzionale, operare un raccordo organico fra i vari settori dell'ente, e la conservazione documentale.</i>								
Stakeholders								
Uffici comunali / Organi Istituzionali								
Indici								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5434	5401	5443	5426	5439	5404		
N° dipendenti servizio	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
N° ore annue dedicate al servizio (escluso segretario)	3092	3009	3118	3073	3055	2982	-2,96%	-2,39%
N° totale ore lavorate dal personale dell'ente (escluso segretario)	43099	41843	41575	42172	40500	41762	-0,97%	3,12%
N. atti gestiti (delibere/determine/ordinanze/decreti)	696	705	750	717	730	803	11,99%	10,00%
N. atti al protocollo nell'anno(A+P+I+R)	12742	11939	11881	12187	11300	11750	-3,59%	3,98%
Indici di Tempo								
Ore di assistenza professionale agli organi e direzione complessiva (Attività diretta del Segretario Comunale)	818	818	802	813	810	815	0,29%	0,62%
tempo medio mensile dedicato alla gestione documentale	460	450	468	459	460	462	0,58%	0,43%
Indici di Costo								
Costo del processo complessivo	€ 159.451,81	€ 137.208,19	€ 139.884,62	€ 145.514,87	€ 143.630,50	€ 136.773,64	-6,01%	-4,77%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	86,78%	98,08%	87,80%	90,89%	70,00%	92,03%	1,26%	31,47%
n. errori riscontrati nella gestione del protocollo (destinazione/acquisizione)	230	123	138	164	120	110	-32,79%	-8,33%
Personale coinvolto nel processo e altri costi			Descrizioni					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione	costo preventivo anno 2014		costo consuntivo anno 2014		
SEGRETARIO-RESPONSABILE	SC	50%		€	57.495,00	€	55.588,29	
ROSSANA CLARI	C	100%		€	32.563,75	€	32.484,21	
CARMELA SPEZIALE	C	100%		€	30.273,75	€	30.293,21	
Altri costi				€	23.298,00	€	18.407,93	
TOTALE				€	143.630,50	€	136.773,64	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Personale (n. ore del servizio/n.ore totali)				7,29%	7,54%	7,14%	-0,40%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
N. atti gestiti/n. ore dedicate al servizio				0,23	0,24	0,27	0,03%	OK
N. atti protocollati/n. ore dedicate al servizio				3,97	3,70	3,94	0,24%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Incidenza forfettaria del supporto professionale agli organi (N° atti gestiti/N. ore assistenza prof.)				0,88	0,90	0,99	0,08%	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 26,82	€ 26,41	€ 25,31	-€ 1,10	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				90,89%	70,00%	92,03%	22,03%	OK
% Errori (N. segnalazione errori/N. atti gestiti + al protocollo)				0,01	0,01	0,01	-12,15%	OK
NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014: Il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio della spese correnti								
Analisi del risultato								

Obiettivo di processo Misurazione della performance							ANNO	2014
Area/Settore/Centro di Responsabilità		SERVIZI GENERALI						
Servizio		DEMOGRAFICI						
Ufficio/Centro di Costo		DEMOGRAFICO						
Processo 11								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di Anagrafe, Stato Civile, Elettorale E Leva .								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>Semplificazione, trasparenza, miglioramento dei servizi diretti al cittadino.</i>								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5434	5401	5443	5426	5439	5404		
N° dipendenti del servizio	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
N° pratiche (iscrizioni-cancellazioni anagrafe/elettorale-atti stato civile)	1351	1741	2055	1716	1700	1705	-0,62%	0,29%
N° certificati	4700	4403	4686	4596	4500	4491	-2,29%	-0,20%
Indici di Tempo								
Ore apertura annue (h. 16,5 x 52 settimane)	858	858	858	858	858	858	0,00%	0,00%
ore annue back office (orario tecnico di servizio h. 36 x 52 sett. = h. 1872) detratte (ore apertura annue h. 16,5 x 52 sett. = h. 858)	1062	1014	1014	1030	1014	1014	-1,55%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 126.512,67	€ 150.995,86	€ 140.518,98	€ 139.342,50	€ 149.580,50	€ 146.682,14	5,27%	-1,94%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)	86,78%	98,08%	87,80%	90,89%	70,00%	92,03%	1,26%	31,47%
Personale coinvolto nel processo e altri costi			Descrizioni					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Descrizione	costo preventivo anno 2014	costo consuntivo anno 2014			
SEGREARIO-RESPONSABILE	SC	50		€ 57.495,00	€ 55.588,29			
SERRA VANDA	D	100		€ 41.425,75	€ 41.109,09			
SALASSA ALESSIO	C	100		€ 33.141,75	€ 32.841,74			
Altri costi				€ 17.518,00	€ 17.143,02			
TOTALE				€ 149.580,50	€ 146.682,14			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,04%	0,0368%	0,0370%	0,0002%	NOOK
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)				31,62%	31,26%	31,55%	0,94%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio gestione pratiche (n. pratiche/n. ore back office)				1,67	1,68	1,68	0,29%	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/orario teorico servizio h. 36 x 52 settimane = h. 1872)				46%	46%	46%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 25,68	€ 27,50	€ 27,14	-€ 0,36	OK
Costo medio pratiche e certificati (costo del processo/n. pratiche e certificati)				€ 22,08	€ 24,13	€ 23,67	-1,87%	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				90,89%	70,00%	92,03%	22,03%	OK
NOTA PER GLI ANNI 2012, 2013 E 2014: il costo del processo corrisponde ai dati del PEG complessivo mentre, per gli anni precedenti, il costo del processo è stato considerato in relazione alla frazione del servizio delle spese correnti								
Analisi del risultato								