

COMUNE DI MONTANARO

CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

Verbale del 10.05.2016 - N. 2/2016

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

nella persona del Dott. Sussetto, assistito dal Segretario Comunale Dott.ssa Clelia Paola Vigorito, responsabile della Struttura di Controllo Interno di supporto all'Organismo Indipendente di Valutazione del Comune di Montanaro, il giorno 10 maggio 2016, alle ore 10,30, esamina il seguente Ordine del Giorno:

- Conferma questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti – anno 2016;
- Esame e approvazione definitiva dei processi del Piano delle Performance anno 2016;
- Esame e approvazione dei documenti relativi al procedimento di valutazione del personale e dei responsabili di settore, anno 2016;
- Presa d'atto incremento del fondo delle risorse decentrate del personale dipendente del Comune di Montanaro per l'anno 2016, ai sensi dell'art. 15, comma 2, del CCNL 1/4/1999, parte "variabile";
- Metodologie permanenti di valutazione del personale, dei Responsabili e del Segretario Comunale per il Comune di Montanaro.

Premette :

- che l'Organismo Indipendente di Valutazione è stato nominato con Decreto del Sindaco n. 3120 in data 19.1.2011 e rinnovato per il triennio 2014/2016 con Decreto del Sindaco n. 3431 del 31.1.2014 ed esercita, in piena autonomia, le attività previste dall'art. 14 del Decreto Legislativo n. 150/2009, nonché tutte le funzioni precedentemente svolte dal Nucleo di Valutazione (decaduto a decorrere dall'1.01.2011) e ogni altro compito ad esso assegnato dalle leggi, statuti e regolamenti.

esamina il seguente il seguente Ordine del Giorno:

Punto 1 dell'ordine del giorno:

Performance anno 2016 – Conferma questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti e tempistiche di rilevazione.

L'O.I.V conferma il questionario di rilevazione, secondo lo schema allegato alla presente:


allegato n. 2





COMUNE DI MONTANARO

CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - ANNO 2016

Al fine di poter offrire un servizio migliore, si prega di compilare la seguente scheda sui livelli di qualità riscontrati in riferimento al:

SETTORE: U.O.;
U.O.;

Come giudica il servizio ricevuto relativamente alle caratteristiche sotto indicate?	1	2	3	4
	Non Soddisfacente (insufficiente)	Poco Soddisfacente (sufficiente)	Soddisfacente (buono)	Molto Soddisfacente (ottimo)
Tempestività (tempo impiegato nel concludere la pratica)				
Chiarezza nella comunicazione da parte del personale				
Cortesìa e disponibilità del personale				
Professionalità e competenza in materia da parte del personale				
Reperimento informazioni e dati anche tramite canali telematici				
Orario di apertura al pubblico degli uffici				

Note, suggerimenti, commenti per migliorare il servizio:

Data di compilazione: _____

Si prega di inserire il questionario nell'urna. Grazie

Metodologia di valutazione del questionario:

- insufficiente	punti 25
- sufficiente	punti 50
- buono	punti 75
- ottimo	punti 100

L'O.I.V. , al fine di ampliare il periodo di rilevazione, stabilisce di consegnare il questionario ai vari Settori in modo che l'utenza possa provvedere alla compilazione dello stesso a partire dal 1° giugno 2016.

Stabilisce altresì di pubblicare il questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti sul sito del Comune di Montanaro – sezione URP.

L'U.O. Risorse Umane provvederà al ritiro dei questionari presso i vari Settori, in due fasi:

- primo ritiro entro il 30 settembre 2016
- secondo ritiro entro il 31 gennaio 2017.

PUNTO 2) all'O.D.G.:

Esame e approvazione definitiva dei processi del Piano delle Performance anno 2016.

Si procede all'approvazione dei processi da monitorare nel Piano delle Performance 2016, icome di seguito elencati:

Parte descrittiva del Piano delle Performance 2016/2018

- processo n. 1 - Gestione servizi scolastici, Sportivi e del Tempo Libero;
- processo n. 2 - Affari sociali, Culturali e Biblioteca;
- processo n. 3 - Ragioneria;
- processo n. 4 - Tributi e Commercio;
- processo n. 5 - Risorse Umane;
- processo n. 6 - Lavori Pubblici, Urbanistica, Patrimonio, Ambiente;
- processo n. 7 - Edilizia Privata, Edilizia Residenziale Pubblica;
- processo n. 8 - Servizi Manutentivi e gestionali, Pubblica Sicurezza e Protezione Civile;
- processo n. 9 - Polizia Locale;
- processo n. 10 - Segreteria, Protocollo e Comunicazioni e relazioni con il cittadino;
- processo n. 11 - Servizi Demografici.

PUNTO 3) all'O.D.G.:

Esame e approvazione definitiva dei documenti relativi al procedimento di valutazione del personale e dei responsabili di settore, anno 2016;

Si esamina la documentazione relativa al procedimento di valutazione per l'anno 2016:

- allegato 2 - Questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti;
- allegato 3 - Relazione dei dipendenti sulle attività svolte nell'ambito dei processi in cui sono stati coinvolti, con relazione del Responsabile di Settore;
- allegato 4 - Relazione dell'O.I.V. sui processi gestiti: analisi del processo e relazione sui risultati;
- allegato 5 - Scheda anagrafica per la valutazione del dipendente;
- allegato 6 - Scheda anagrafica per la valutazione del responsabile di settore;
- allegato 7 - Scheda per la valutazione del Segretario Comunale.

Si approva la suddetta documentazione, ritenuta idonea a dare attuazione a quanto sopra specificato, e si allega al presente verbale.



PUNTO 4) all'O.D.G.:

Preso d'atto incremento del fondo delle risorse decentrate del personale dipendente del Comune di Montanaro per l'anno 2016, ai sensi dell'art. 15, comma 2, del CCNL 1/4/1999, parte "variabile";

Prende atto dell'incremento del fondo delle risorse decentrate del personale dipendente del Comune di Montanaro per l'anno 2016 ai sensi dell'art. 15, comma 2, del CCNL 1/4/1999, parte "variabile", nella misura di €. 8.252,79, pari all'1,2% su base annua del monte salari dell'anno 1997, fermo restando, comunque, che tale integrazione potrà essere resa effettivamente disponibile nel rispetto delle condizioni di cui ai commi 2, 3 e 4 del medesimo art. 15;

PUNTO 5) all'O.D.G.:

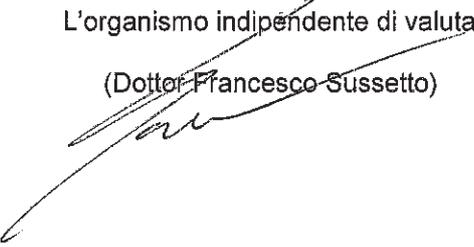
Metodologie permanenti di valutazione del personale, dei Responsabili e del Segretario Comunale per il Comune di Montanaro.

Si confermano le metodologie permanenti di valutazione del personale, dei Responsabile e del Segretario Comunale per il Comune di Montanaro, adottate con verbali n. 5 del 23.9.2011, n. 5 del 6.7.2012, n. 6 del 13.7.2012 e da ultimo con verbale n. 3 dell'11.7.2013.

Chiusura lavori ore 11,00

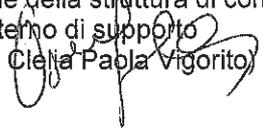
L'organismo indipendente di valutazione

(Dottor Francesco Sussetto)



Il responsabile della struttura di controllo
Interno di supporto

(D.ssa Clelia Paola Vigorito)





COMUNE DI MONTANARO

CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - ANNO 2016

Al fine di poter offrire un servizio migliore, si prega di compilare la seguente scheda sui livelli di qualità riscontrati in riferimento al:

SETTORE

U.O.

U.O.

Come giudica il servizio ricevuto relativamente alle caratteristiche sotto indicate?	1	2	3	4
	Non Soddisfacente (insufficiente)	Poco Soddisfacente (sufficiente)	Soddisfacente (buono)	Molto Soddisfacente (ottimo)
Tempestività (tempo impiegato nel concludere la pratica)				
Chiarezza nella comunicazione da parte del personale				
Cortesìa e disponibilità del personale				
Professionalità e competenza in materia da parte del personale				
Reperimento informazioni e dati anche tramite canali telematici				
Orario di apertura al pubblico degli uffici				

Note, suggerimenti, commenti per migliorare il servizio:

Data di compilazione: _____

Si prega di inserire il questionario nell'urna. Grazie

DIPENDENTE: SETTORE: PROCESSO:	
Processo :	
Attività da svolgere per determinare miglioramento o mantenimento della performance del processo:	

	OSSERVAZIONI SULLO STATO DI ATTUAZIONE ED EVENTUALI PROBLEMATICHE RISCONTRATE
Obiettivo complesso e articolato, che richiede una o più specializzazioni.	
Richiede specifiche conoscenze tecniche/contabili/giuridiche	
Comporta rischio e/o disagio psico-fisico per il suo raggiungimento	
Richiede capacità progettuale e/o organizzativa	
Richiede rapporti con enti esterni, con utenti, con altri uffici o servizi	
NOTE:	PARTECIPA AD ALTRI PROCESSI? QUALE: N.B. COMPILARE UNA SCHEDA A PARTE PER EVENTUALE ALTRO PROCESSO
, li	firma del dipendente

DIPENDENTE:

SETTORE:

PROCESSO:

PARTE DA COMPILARE A CURA DEL RESPONSABILE DI SETTORE

Altro Personale dipendente che eventualmente partecipa al processo (oltre al Responsabile di Settore)

Resoconto sintetico attività svolte:

DATI RELATIVI AGLI INDICATORI DEL PROCESSO:

(NON USARE DECIMALI)	GRADO DI MIGLIORAMENTO – MANTENIMENTO DELLE PERFORMANCE DEL PROCESSO
Efficacia (da 0 a 25% in base agli indicatori ottenuti)	
Efficacia temporale (da 0 a 25% in base agli indicatori ottenuti)	
Efficacia economica (da 0 a 25% in base agli indicatori ottenuti)	
Qualità (da 0 a 25% in base agli indicatori ottenuti)	

TOTALE RELATIVO AL PROCESSO : _____ %

li,

IL RESPONSABILE DI SETTORE

PIANO DETTAGLIATO DELLE PERFORMANCE ANNO 2016 RELAZIONE SUI PROCESSI GESTITI

RESPONSABILE:

SETTORE:

Processo n. ... :
--------------------------	-------

Premesse circa i valori attesi attribuiti in sede di predisposizione del piano

Livello degli indicatori di performance nei processi assegnati			
Efficacia Max 25%	Efficacia Temporale Max 25%	Efficacia Economica Max 25%	Qualità Max 25%
TOTALE RELATIVO AL PROCESSO:			%

Analisi del processo e relazione sui risultati:

Processo n. :
----------------------	-------

Premesse circa i valori attesi attribuiti in sede di predisposizione del piano

Livello degli indicatori di performance nei processi assegnati			
Efficacia Max 25%	Efficacia Temporale Max 25%	Efficacia Economica Max 25%	Qualità Max 25%
TOTALE RELATIVO AL PROCESSO:			%

Analisi del processo e relazione sui risultati:

Montanaro,

L'Organismo Indipendente di Valutazione
(dott. Francesco Sussetto)

SCHEMA ANAGRAFICA – ANNO 2016

COMUNE DI MONTANARO - SETTORE

Cognome e Nome													
Data di nascita													
Data di assunzione													
Categoria e posizione economica di appartenenza													

P.E.G. : deliberazione di G.C. n. del
 Piano delle performances 2015: deliberazione di G.C. n. del
 Schede processi gestiti (valori raggiunti):
 Relazione del responsabile:
 Relazioni dell'O.I.V. sui processi gestiti:

VALUTAZIONE

Fattore 1 – Livelli di performance: risultati dei processi volti al miglioramento dei servizi offerti. (Max 40 pt)

Sottofattore 1 – Esito dei processi in cui è stato coinvolto

Processi	Peso (attribuito dal responsabile) %	Valore atteso: punti	Grado di raggiungimento del processo (*) %	Punteggio ottenuto: max 40 punti
Processo :				
Totale	100	40		

(*)

Grado di raggiungimento del processo attribuito in base ai livelli raggiunti nello specifico processo del Piano delle Performance

Indicatori positivi di Efficacia Max 25%	Indicatori positivi di Efficacia Temporale Max 25%	Indicatori positivi di Efficacia Economica Max 25%	Indicatori positivi di Qualità Max 25%
---	---	---	---

Sottofattore 2: Partecipazione individuale al processo in relazione alla partecipazione degli altri soggetti coinvolti nello stesso processo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa (sotto la media)			Sufficiente (nella media)			Buona (sopra)		Ottima (trascinante per gli altri)	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10) _____

Misura la partecipazione individuale ai processi in cui il dipendente è stato coinvolto, in rapporto ai colleghi impegnati negli stessi processi. La valutazione verifica: la quota individuale di apporto professionale, in termini quantitativi e qualitativi, ai processi, in funzione del tempo di impiego e in relazione alla quota attribuibile ai colleghi adibiti allo stesso processo.

Fattore 2: Livelli di performance individuale e organizzativa volta al miglioramento dei servizi offerti: qualità della prestazione professionale e del comportamento organizzativo (Max 50 pt)

Sottofattore 1: Qualità dei rapporti/ comunicazione/collaborazione con i colleghi

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10) _____

Misura la capacità di apporto concreto nel gruppo di lavoro ovvero la capacità di comunicare e relazionarsi con i colleghi, di partecipare all'organizzazione complessiva. La capacità di lavorare in team.
 La valutazione complessiva verifica:
 La capacità di coinvolgersi nel gruppo di lavoro (inteso come ufficio e anche come intero apparato comunale) condividendone metodi e strumenti e operando concretamente per il raggiungimento degli obiettivi.

Sottofattore 2: Comunicazione e approccio con l'utenza e il cittadino

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10) _____

Misura la capacità di relazionarsi all'utenza ovvero la capacità di interpretare il contesto di riferimento dell'ambiente in cui è esplicata la prestazione lavorativa ed orientare coerentemente il proprio comportamento.
 La valutazione verifica: la capacità di relazionarsi con i fruitori e di comprenderne i bisogni assumendo un comportamento adeguato, ricercando soluzioni ai problemi posti attraverso le conoscenze e le capacità proprie, promuovendo implicitamente l'immagine dell'Ente.

Sottofattore 3: Capacità propositiva in ordine all'adozione di soluzioni innovative o migliorative dell'organizzazione del lavoro

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10) _____

Misura l'iniziativa personale rivolta al miglioramento del proprio lavoro, l'autonomia nello svolgimento delle attività legate al ruolo.
 La valutazione verifica: la capacità di proporre soluzioni operative funzionali all'attività lavorativa, di svolgere in autonomia il lavoro assegnato e di ricercare gli strumenti adeguati per la realizzazione dello stesso.

Sottofattore 4: Competenza- professionalità – iniziativa

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10) _____

Misura la competenza a ricoprire le mansioni attribuite ovvero il rispetto dei tempi dei procedimenti, la capacità di organizzare e gestire il tempo di lavoro per il raggiungimento degli obiettivi di lavoro e di produzione
 La valutazione verifica: la capacità di ricercare la qualità nella prestazione individuale, finalizzata alla qualità dei servizi collegati agli obiettivi istituzionali.

Sottofattore 5: Capacità di adattamento

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10) _____

Misura l'attitudine a rimodulare l'approccio al lavoro in funzione ad esigenze specifiche dettate dalla congenza.
 La valutazione verifica: la capacità di far fronte a imprevisti, ma anche quella di riorganizzare le proprie modalità di lavoro in funzione cambiamenti (riorganizzazione, revisione di programmi e/o indirizzi)

N.B. Le valutazioni minime e massime devono essere circostanziate con indicazione di atti/fatti/comportamenti.

ANNO 2016 - SCHEDA RIASSUNTIVA DELLA VALUTAZIONE DEL DIPENDENTE

Cognome e Nome		
----------------	--	--

Fattori/Sottofattori	Punteggio Sottofattori	Punteggio fattori
<i>1 Livelli di performance: risultati</i>		
1.1		
1.2		
<i>2 Livelli di performance individuale e organizzativa</i>		
2.1		
2.2		
2.3		
2.4		
2.5		
<i>Totale</i>		

Montanaro, li

Firma
Responsabile di Settore

.....

Per ricevuta: data

firma dipendente:

COMUNE DI MONTANARO

SCHEMA ANAGRAFICA – ANNO 2016

RESPONSABILE DEL SETTORE

Cognome e Nome													
Data di nascita													
Data di assunzione													
Categoria e posizione economica di appartenenza													

P.E.G. : deliberazione di G.C. n. del
 Piano delle Performance 2015: deliberazione G.C. n. del
 Relazione del Responsabile:
 Relazione del Segretario Comunale:
 Relazione dell'O.I.V. sui processi gestiti:

VALUTAZIONE

Fattore 1 – Livelli di performance: risultati dei processi volti al miglioramento dei servizi offerti e qualità dei processi gestiti (Max 50 punti)

Descrizione dei processi Monitorati	Peso (attribuito dall'OIV) %	Valore atteso totale: punti	Grado di raggiungimento del processo (*) %	Punteggio ottenuto: punti
Processo :				
Totali	100	50		

(*)

Grado di raggiungimento del processo attribuito in base ai livelli raggiunti nello specifico processo del Piano delle Performance			
Indicatori positivi di Efficacia Max 25%	Indicatori positivi di Efficacia Temporale Max 25%	Indicatori positivi di Efficacia Economica Max 25%	Indicatori positivi di Qualità Max 25%

Fattore 2: Livelli di performance individuale e organizzativa volta al miglioramento dei servizi offerti; qualità della prestazione professionale e del comportamento organizzativo (Max 50 punti.)

AMBIENTE INTERNO

Sottofattore 1: Competenza professionale e tecnica nella gestione dei processi

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Indica la capacità di mettere in campo competenze e impegno per promuovere miglioramenti nella gestione dei processi gestiti.
 Presuppone l'attitudine a ricercare efficienza nel coordinamento delle attività e del personale.
 Comprende la padronanza degli strumenti tecnici necessari
 Sono oggetto di valutazione:
 1. competenze professionali messe concretamente in campo
 2. capacità di risolvere i problemi
 3. autonomia
 4. capacità di definire le regole e le modalità operative;

Sottofattore 2: Clima organizzativo interno al settore, nei rapporti fra i settori e con l'organo politico.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Indica la capacità di ricercare e promuovere un giusto equilibrio fra efficienza organizzativa e armonia fra i collaboratori diretti e indiretti.
 Presuppone la capacità di dialogo volta a reperire gli elementi necessari a raggiungere obiettivi. Comprende competenze nella gestione dei conflitti
 Sono oggetto di valutazione:
 1. capacità di ascolto e di analisi
 2. dote di sintesi e concretezza
 2. capacità di trovare soluzioni mediate
 3. autorevolezza

Sottofattore 3: Gestione del tempo, capacità di coordinamento e di delega.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Indica la capacità di distribuire funzioni e incarichi in relazione alle competenze dei collaboratori, esercitando efficacemente la funzione di sovrintendenza e direzione complessiva. Presuppone la conoscenza di limiti e risorse dei collaboratori
 Prevede una visione complessiva delle tempistiche di lavoro.
 Sono oggetto di valutazione:
 1. capacità di distribuire compiti e funzioni
 2. capacità di delegare funzioni organiche complesse
 3. capacità e tecniche per esercitare un adeguato controllo sulle funzioni distribuite.

AMBIENTE ESTERNO

Sottofattore 4: Comunicazione e approccio con l'utenza e il cittadino

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Misura la capacità di relazionarsi all'utenza ovvero la capacità di interpretare il contesto di riferimento dell'ambiente in cui è esplicata la prestazione lavorativa ed orientare coerentemente il proprio comportamento.
 Sono oggetto di valutazione:
 la capacità di relazionarsi
 competenza nel dare risposte
 capacità di risolvere i problemi posti
 promuovere l'immagine dell'ufficio e dell'ente.

Sottofattore 5: Promozione e gestione del cambiamento, innovazione tecnologica e organizzativa

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Indica la capacità di mettere in campo competenze e impegno per promuovere e gestire il cambiamento con spirito di iniziativa.
 Presuppone l'attitudine a ricercare nuove soluzioni, svincolate dagli schemi tradizionali o abituali, restando in sintonia con gli obiettivi da perseguire.
 Comprende la creatività, cioè la capacità di innovare/ampliare i possibili approcci alle situazioni ed ai problemi, facendo ricorso all'immaginazione e producendo idee originali dalle quali trarre nuovi spunti applicativi, utilizzando schemi di pensiero e di comportamento variabili in funzione di differenti situazioni e contesti.
 Denota propensione/disponibilità al cambiamento
 Sono oggetto di valutazione:
 1. iniziativa e propositività
 2. capacità di cogliere le opportunità delle innovazioni tecnologiche
 3. capacità di contribuire alla trasformazione del sistema
 4. capacità di definire le regole e le modalità operative nuove;
 5. introduzione di strumenti gestionali innovative

ANNO 2016 - SCHEDE RIASSUNTIVA DELLA VALUTAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SETTORE

Cognome e Nome		
----------------	--	--

Fattori/Sottofattori	Punteggio Sottofattori	Punteggio fattori
1 Performance Organizzativa		
2 Performance Individuale		
2.1		
2.2		
2.3		
2.4		
2.5		
Totale		

INDENNITA' DI RISULTATO (% SULL'IND. DI POSIZIONE):

NOTE:

Punteggio inferiore a 60 non si attribuisce indennità

Punteggio fra 60 e 70 – indennità minima 10%

Punteggio fra 71 e 80 – 0,5% in più per ogni punto o frazione di punto superiore 0,5 (fino ad un max del 15%)

Punteggio oltre 80 – 1% in più ogni punto o frazione di punto superiore a 0,5 (fino al max del 25%)

Montanaro, lì

Segretario Comunale
(dott.ssa Clelia Paola Vigorito)

.....

Per ricevuta: data

firma dipendente:

SECRETARIO GENERALE
VIGORITO dott.ssa Clelia Paola
eventuali funzioni gestite

ANNO	2016
------	-------------

		Valutazione del risultato ottenuto							
		PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO COMPLESSIVA							
		Grado di raggiungimento							
		1	2	3	4	5	6	7	
		PESO (attribuito da OIV)							
COORDINAMENTO COMPLESSIVO DEI PROCESSI - DA PIANO DELLE PERFORMANCE (50%)									
COMPORTEMENTI PROFESSIONALI E MANAGERIALI (50%)									
Gestione flessibile del tempo lavoro in relazione alle esigenze dell'Ente	<i>Consigli, Giunte, Commissioni, Assemblee, orari al pubblico, missioni</i>	15							
Disponibilità, tempestività e competenza nel fornire assistenza giuridico amministrativa da parte di Amministratori e apicali	<i>Regolamenti, interpretazione norme, predisposizione atti, aggiornamento giuridico e consulenza a favore del personale dell'Ente</i>	20							
Innovazione, revisione e organizzazione dell'ente, dei processi e delle procedure	<i>Riferito ai sistemi informativi, tecnologici e alla semplificazione delle procedure</i>	10							
Capacità di risolvere i problemi posti nell'ambito del ruolo ex art. 97 D.Lgs. 267/00	<i>competenza a risolvere i problemi</i>	20							
Attività di sovrintendenza alla gestione e organizzazione complessiva dell'ente	<i>Programmazione, valorizzazione, monitoraggio e controllo</i>	10							
Coordinamento dei responsabili, capacità di sovrintendenza nella gestione delle risorse umane	<i>gestione dei conflitti, valorizzazione, capacità di essere esempio, capacità di ascolto, di mediazione, equidistanza</i>	25							
Totale comportamenti organizz.		100	0	0	0	0	0	0	

SEGRETERIO GENERALE

VIGORITO dott.ssa Clelia Paola

eventuali funzioni gestite

ANNO **2016**

ESITO VALUTAZIONE OBIETTIVI	0,00%	ESITO COMPLESSIVO:	0,00%
ESITO VALUTAZIONE COMPORIMENTI	0,00%		

Osservazioni del valutatore sulle prestazioni

Il valutatore deve compilare questo campo se la valutazione delle prestazioni e dei comportamenti si attesta tra 1 e 4, integrando con specifiche osservazioni sui risultati non raggiunti

Osservazioni del valutato

Il valutato indichi le eventuali variabili che hanno impedito il raggiungimento del risultato o che hanno influito sul comportamento

Complessità delle procedure interne:

Ostacoli normativi

Difficoltà logistiche

Errata allocazione risorse umane

Scarsa motivazione del personale

Flussi comunicativi critici

Instabilità organizzativa

Insufficienza risorse tecnologiche

Insufficienza risorse materiali

Mancanza di specifiche risorse umane

Inadeguata formazione del personale

Inadeguata programmazione

Presenza di criticità nei processi

Altro:

INDENNITA' DI RISULTATO (% SUL STRATTAMENTO RETRIBUTIVO COMPLESSIVO):

NOTE:

Punteggio inferiore a 60/100 non si attribuisce indennità

Punteggio fra 60/100 e 70/100 = indennità pari al 5%

Dal punteggio di 71/100 = 0,5% in più per ogni punto o frazione di punto superiore 0,5 fino a un massimo del 10%

Firma compilatore:

Firma interessato:

Data compilazione

SEGRETARIO GENERALE	
eventuali funzioni gestite	

ANNO **2016**

		Valutazione del risultato ottenuto									
		PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO COMPLESSIVA									
		il grado di raggiungimento per il segretario corrisponde alla media del grado di raggiungimento degli apicali coordinati									
		Grado di raggiungimento									
		1	2	3	4	5	6	7			
		PESO (attribuito da OIV)									
		15	20	10	20	10	25	100			
COORDINAMENTO COMPLESSIVO DEI PROCESSI - DA PIANO DELLE PERFORMANCE (50%)											
COMPORTEMENTI PROFESSIONALI E MANAGERIALI (50%)											
Gestione flessibile del tempo lavoro in relazione alle esigenze dell'Ente	<i>Consigli, Giunte, Commissioni, Assemblee, orari al pubblico, missioni</i>	Insoddisfacente Il comportamento dell'interessato è stato oggetto di contestazioni disciplinari, oppure non ha determinato nessun apporto alla struttura organizzativa		Migliorabile Il comportamento dell'interessato è stato oggetto di ripetute osservazioni durante l'anno ed è atteso un miglioramento da perseguire nel prossimo periodo.		Discreto Il comportamento dell'interessato è adeguato al ruolo, con significative prestazioni, ma necessita di miglioramento		Buono Il comportamento dell'interessato è caratterizzato da prestazioni quantitativamente o qualitativamente apprezzabili ma ancora caratterizzate da spazi di miglioramento		Eccellente Il comportamento dell'interessato è caratterizzato da prestazioni irricepibili sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo, ovvero concorre a migliorare l'organizzazione	
Disponibilità, tempestività e competenza nel fornire assistenza giuridico amministrativa da parte di Amministratori e apicali	<i>Regolamenti, interpretazione norme, predisposizione atti, aggiornamento giuridico e consulenza a favore del personale dell'Ente</i>										
Innovazione, revisione e organizzazione dell'ente, dei processi e delle procedure	<i>Riferito ai sistemi informativi, tecnologici, e alla semplificazione delle procedure.</i>										
Capacità di risolvere i problemi posti nell'ambito del ruolo ex art. 97 D. Lgs. 267/00.	<i>competenza a risolvere i problemi</i>										
Attività di sovrintendenza alla gestione e organizzazione complessiva dell'ente	<i>Programmazione, valorizzazione, monitoraggio e controllo</i>										
Coordinamento dei responsabili, sovrintendenza nella gestione delle risorse umane	<i>gestione dei conflitti, valorizzazione, capacità di essere esaurienti, capacità di ascolto, di mediazione, equidistanza</i>										
Totale comportamenti organizz.											

Firma compilatore:

Firma interessato:

Data compilazione

eventuali funzioni gestite	
ESITO VALUTAZIONE OBIETTIVI	0,00%
ESITO VALUTAZIONE COMPORAMENTI	0,00%

ESITO COMPLESSIVO:	0,00%
--------------------	-------

Osservazioni del valutatore sulle prestazioni

Il valutatore deve compilare questo campo se la valutazione delle prestazioni e dei comportamenti si attesta tra 1 e 4, integrando con specifiche osservazioni sui risultati non raggiunti

Osservazioni del valutato

Il valutato indichi le eventuali variabili che hanno impedito il raggiungimento del risultato o che hanno influito sul comportamento

Complessità delle procedure interne:	___
Ostacoli normativi	___
Difficoltà logistiche	___
Errata allocazione risorse umane	___
Scarsa motivazione del personale	___
Flussi comunicativi critici	___
Instabilità organizzativa	___

Insufficienza risorse tecnologiche	___
Insufficienza risorse materiali	___
Mancanza di specifiche risorse umane	___
Inadeguata formazione del personale	___
Inadeguata programmazione	___
Presenza di criticità nei processi	___
Altro:	___

INDENNITA' DI RISULTATO (% SUL STRATTAMENTO RETRIBUTIVO COMPLESSIVO):

NOTE:

Punteggio inferiore a 60/100 non si attribuisce indennità
 Punteggio fra 60/100 e 70/100 = indennità pari al 5%
 Dal punteggio di 71/100 = 0,5% in più per ogni punto o frazione di punto superiore 0,5 fino a un massimo del 10%



COMUNE DI MONTANARO
CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

PIANO DELLA PERFORMANCE
2016-2018

Indice

1. Il ciclo generale di gestione della performance
2. Il sistema di misurazione e valutazione della performance:
finalità generali
 - 2.1 Chi valutare
 - 2.2 Cosa valutare
3. La performance
4. Il ciclo della performance
5. Il *Piano della performance*: informazioni preliminari
 - 5.1 Processo e tempistica
 - 5.2 Dichiarazione di affidabilità dei dati
 - 5.3 Principio di miglioramento
 - 5.4 Obiettivi trasversali
 - 5.5 Trasparenza
6. Il *Piano della performance*
 - 6.1 Processo seguito per la predisposizione del *Piano*
7. Il Comune di Montanaro
 - 7.1 Il Comune in cifre
 - 7.2 Obiettivi strategici 2016-2018
 - 7.3 Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi
 - 7.4 Le azioni di miglioramento del ciclo di gestione della performance
 - 7.5 Il cittadino come risorsa
 - 7.6 Trasparenza e comunicazione del ciclo di gestione della performance
 - 7.7 Obiettivi gestionali o di mantenimento
 - 7.8 Allegati Tecnici

1. Il ciclo generale di gestione della performance

Il Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, noto come "Decreto Brunetta", prevede l'attivazione di un ciclo generale di gestione della performance, al fine di consentire alle amministrazioni pubbliche di organizzare il proprio lavoro in un'ottica di miglioramento della prestazione e dei servizi resi (articoli 4-10).

Il ciclo di gestione della performance offre alle amministrazioni un quadro di azione che realizza il passaggio dalla cultura di mezzi (input) a quella di risultati (output e outcome), orientato a porre il cittadino al centro della programmazione (customer satisfaction) e della rendicontazione (trasparenza) e a rafforzare il collegamento tra retribuzione e performance (premieria selettiva).

A livello amministrativo, perché ciò avvenga, occorrono principalmente sforzi tesi a:

- pianificare meglio
- controllare e misurare meglio
- rendicontare meglio

Per pianificare meglio, occorre definire gli obiettivi con criteri che ne assicurino la validità, la pertinenza e la misurabilità.

Per controllare e misurare meglio, occorre ripensare le strutture e i sistemi esistenti in un nuovo sistema di monitoraggio, misurazione e valutazione della performance.

Per rendicontare meglio, occorre assicurare un elevato livello di trasparenza e di fluidità delle informazioni e individuare in modo chiaro i destinatari dei referti periodici, elaborando e rappresentando dati e informazioni in funzione della loro fruibilità.

In materia di dirigenza, le finalità perseguite sono individuabili nella migliore organizzazione del lavoro, nel progressivo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate al pubblico e nella realizzazione di adeguati livelli di produttività del lavoro, favorendo il riconoscimento di meriti e demeriti.

In generale, si può affermare che l'intento è quello di applicare criteri più efficaci di organizzazione, gestione e valutazione, anche al fine di meglio individuare e eliminare inefficienze e improduttività.

A tal fine, le principali linee di intervento sono le seguenti:

1. conferimento e revoca degli incarichi dirigenziali, regolando il rapporto tra organi di vertice e dirigenti titolari di incarichi apicali in modo da garantire la piena e coerente attuazione dell'indirizzo politico degli organi di governo in ambito amministrativo e gestionale, in funzione delle specificità da affrontare e in ordine alla complessità dei bisogni dei cittadini/utenti da soddisfare
2. nuove forme di responsabilità dei dirigenti, legate sia al raggiungimento degli obiettivi assegnati sia al controllo sulla performance della struttura organizzativa loro assegnata
3. ampliamento delle competenze e delle responsabilità dei dirigenti nei processi di organizzazione, gestione e valutazione del personale, ai fini della corresponsione di indennità e premi incentivanti

In quest'ottica, il Comune di Montanaro intende adeguarsi alla via indicata dai principi della riforma, attraverso la definizione del *Sistema di misurazione e valutazione della performance*, e l'adozione del *Piano della performance*.

Il *Piano della performance* è un documento programmatico, a valenza triennale, con il quale vengono definiti gli elementi fondamentali (obiettivi, indicatori, risultati attesi) su cui si baseranno la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

2. Il sistema di misurazione e valutazione della performance:

finalità generali

Il *Sistema di misurazione e valutazione della performance* deve consentire di:

- comunicare con chiarezza alle persone al lavoro quali sono le attese delle prestazioni richieste (risultati previsti e standard di comportamento), fornendo punti di riferimento per la prestazione lavorativa
- sollecitare l'apprendimento organizzativo e favorire un atteggiamento di continua autovalutazione
- spingere verso traguardi di miglioramento e di crescita professionale
- responsabilizzare su obiettivi sia individuali sia collettivi
- evidenziare i gap di competenza professionale
- valorizzare le competenze e le capacità di sviluppo professionale dei dipendenti

2.1 Chi valutare

Tutto il personale, con modalità diversificate a seconda che si tratti di personale che presidia posizioni di responsabilità o che ha la responsabilità di progetti (in seguito funzionari con incarichi di responsabilità o capi gruppo) rispetto a coloro che di tali gruppi/unità fanno parte.

2.2 Cosa valutare

Le amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa e individuale. A tal fine adottano il *Sistema di misurazione e valutazione della performance*, questo Ente ha il proprio sistema di misurazione e valutazione performance organizzativa e individuale elaborato dall'O.I.V.

LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA (COMPETENZE/COMPORTEMENTI ORGANIZZATIVI)

La valutazione dei comportamenti organizzativi è orientata al risultato che consegue l'intera organizzazione, con le sue singole articolazioni: dirigenti, responsabili dei servizi e delle unità organizzative semplici, personale assegnato.

Per gli uni e per gli altri, vanno preventivamente specificate le competenze attese con riferimento al ruolo ricoperto nell'ambito dell'organizzazione.

Per il dirigente il riferimento è alle competenze relazionali, alle competenze organizzative e a quelle decisionali dimostrate nella realizzazione dei compiti affidati.

Allo scopo si rende essenziale verificare:

- la capacità di fare squadra, coordinandosi e collaborando con i colleghi al fine di snellire e velocizzare le procedure
- la capacità di individuare e risolvere i problemi
- il grado di autonomia e la capacità di iniziativa
- la capacità di gestire la comunicazione all'interno del gruppo

Per i componenti del Settore, del Servizio e delle Unità Operative semplici vengono prese in esame le capacità dimostrate in termini di integrazione al lavoro di gruppo, di autonomia e risoluzione dei problemi, di accuratezza e affidabilità nell'esecuzione, di assiduità nel lavoro e, infine, di flessibilità e interesse al miglioramento.

LA PERFORMANCE INDIVIDUALE (PRESTAZIONI DI RISULTATO)

La valutazione della performance individuale guarda alle prestazioni fornite dal singolo dipendente, in termini di risultato e di modalità di raggiungimento degli obiettivi.

La valutazione si basa su elementi oggettivi desunti da un puntuale riscontro dei processi attuati. Gli obiettivi individuati, da assegnare al personale, consistono in attività:

- rilevanti, nell'ambito di quelle svolte dal valutato
- misurabili, secondo valori oggettivamente riscontrabili
- controllabili, da parte dello stesso valutato
- congruenti, rispetto all'arco temporale previsto per la realizzazione e con riferimento alle risorse disponibili

Progressivamente, la valutazione delle performance sarà arricchita con elementi basati sul giudizio degli utenti dei servizi, attraverso formule di customer satisfaction. Inoltre, la misurazione del risultato dovrà essere nel tempo basata non solo sull'output ma anche sulla qualità degli atti e dei servizi prodotti.

3. La performance

Il concetto di performance, come rilevato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, non è la versione inglese del rendimento o della "produttività", ma è un concetto che rappresenta il passaggio fondamentale dalla logica di mezzi a quella di risultato.

La produttività è collegata all'efficienza, la performance è collegata a un insieme di efficacia, efficienza, economicità e competenze.

La *performance individuale* esprime il contributo fornito dal singolo dipendente, in termini di modalità e risultato, nel raggiungimento degli obiettivi.

La *performance organizzativa* esprime il risultato dell'intera organizzazione, della collaborazione interna con tutte le sue articolazioni, ai fini del raggiungimento degli obiettivi prefissati, e in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

La performance si valuta al fine di migliorare la qualità dei servizi e le competenze dei dipendenti.

4. Il ciclo della performance

Il ciclo di misurazione della performance è costituito dai programmi dell'Amministrazione e delle relative priorità, sulla base dei quali si definiscono gli obiettivi, sia di natura strategica sia operativi.

Gli obiettivi strategici sono quelli di elevata rilevanza, anche di ampio respiro temporale, mentre gli obiettivi operativi coincidono con il bilancio annuale.

Gli obiettivi, nell'accezione della performance, devono tenere conto dei bisogni effettivi, verificati e rilevati mediante il confronto con gli stakeholder, quali soggetti destinatari dei servizi.

Individuati gli obiettivi, si può procedere alla pianificazione del processo che deve condurre al risultato finale.

5. Il Piano della performance: informazioni preliminari

Il *Piano della performance* è lo strumento che dà avvio al ciclo di gestione della performance. È un documento programmatico triennale, nel quale sono esplicitati, in coerenza con le risorse assegnate, gli obiettivi, gli indicatori e i risultati attesi.

Il *Piano*, dunque, definisce gli elementi fondamentali su cui si baserà la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

Il *Piano della performance* del Comune di Montanaro è composto dai seguenti documenti:

a. *D.U.P. nota integrativa al bilancio, art. 170 Dlgs. 267/2000 e smi*

b. *Piano Esecutivo di Gestione*, di cui all'art.169 del D.Lgs n.267/2000, definito dalla Giunta sulla base del bilancio annuale deliberato dal Consiglio Comunale, che determina gli obiettivi di gestione e affida gli stessi, unitamente alle dotazioni necessarie, ai responsabili dei servizi

c. *Piano dettagliato degli obiettivi*, ai sensi del comma 3 bis dell'art.169 del D.Lgs n.267/2000, che con il *Piano della performance* sono unificati nel *Piano Esecutivo di Gestione*, individuando:

- il responsabile per il raggiungimento dell'obiettivo
- i contenuti
- i tempi
- le risorse assegnate
- gli indicatori di risultato

d. *Piano dei servizi e/o Carta dei Servizi*, con cui l'Ente individua i servizi comunali, definendo:

- il servizio
- chi produce il servizio
- a chi è diretto il servizio
- bisogni effettivi
- modalità di gestione
- risorse umane e strumentali
- centro di costo
- indicatori di risultato

Il presente *Piano* è rivolto sia al personale sia ai cittadini.

Esso persegue quindi obiettivi di leggibilità e di affidabilità dei dati.

5.1 Processo e tempistica del *Piano delle performance*

Il processo si sviluppa in cinque fasi:

Fase	Attività	Tempi
I	Adozione del presente documento <i>Piano performance parte 1</i> , contenente gli obiettivi trasversali di: - prevenzione corruzione - controlli interni - trasparenza	In concomitanza e coerenza con l'aggiornamento, entro il 31 gennaio 2016, del <i>Piano triennale anticorruzione 2016-2018</i> e con il <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2016-2018</i>
II	Adozione del <i>Piano performance parte 2</i> con assegnazione degli obiettivi di performance collegati alle risorse assegnate a Bilancio e al <i>Piano Esecutivo di Gestione (PEG)</i>	In concomitanza e coerenza con l'adozione del PEG 2016
III	I responsabili dei settori traducono gli obiettivi loro assegnati in obiettivi per gli altri dipendenti al fine di garantire la partecipazione di tutto il personale al perseguimento degli obiettivi stessi	Entro il mese successivo
IV	Redazione della <i>Relazione sulla performance</i>	In concomitanza e coerenza con la consuntivazione di PEG 2016

5.2 Dichiarazione di affidabilità dei dati

Tutti i dati qui contenuti derivano dai documenti pubblici del Comune indicati nell'elenco precedente. Tali documenti sono elaborati e pubblicati nel rispetto della vigente normativa in materia di certezza, chiarezza e precisione dei dati.

5.3 Principio di miglioramento continuo

Il Comune persegue il fine di migliorare continuamente e progressivamente il Sistema di gestione della performance e la sua integrazione con i sistemi citati nel paragrafo 1. (pianificazione e programmazione, prevenzione corruzione), nonché con gli altri sistemi di trasparenza, gestione della qualità, sviluppo della customer satisfaction e del benessere organizzativo.

5.4 Obiettivi trasversali

I seguenti obiettivi sono assegnati in questa prima fase del Piano e sono immediatamente operativi.

Sono assegnati in modo comune e trasversale a tutti i settori dell'Ente.

Ne sono titolari sia i Responsabili di Settore sia i loro collaboratori, ognuno per quanto compete al proprio ruolo.

I Responsabili di Settore dovranno rendere adeguatamente informati e supportati i loro collaboratori per il raggiungimento dei presenti obiettivi:

1. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Ogni dipendente del Comune deve collaborare fattivamente e lealmente con il Responsabile della prevenzione della corruzione per l'attuazione del *Piano triennale anticorruzione*, ognuno per quanto compete al proprio ruolo, secondo quanto previsto dal *Piano* stesso, in particolare nell'articolo declinante i compiti dei Responsabili di settore e dei dipendenti.

Saranno attuati i tempi e le modalità di controllo previsti dal *Piano anticorruzione*, dal Codice di comportamento e dal Sistema della performance di questo Ente.

2. ATTUAZIONE DELLA TRASPARENZA

Ogni dipendente del Comune deve collaborare fattivamente e lealmente, per quanto attinente al perimetro del proprio ruolo in materia, con il Responsabile della trasparenza per l'attuazione del *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità* e l'adempimento relativo agli obblighi di pubblicazione di cui al D.Lgs. n.33/2013.

Saranno attuali i tempi e le modalità di controllo previste dal *Programma trasparenza e integrità* e dal Sistema della performance di questo Ente.

3. ATTUAZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI

Ogni dipendente del Comune deve collaborare fattivamente e lealmente, per quanto attinente al perimetro del proprio ruolo in materia, con il Segretario comunale per l'attuazione del sistema dei controlli interni secondo il Regolamento per l'attuazione di tali controlli previsti dall'art. 147 del D.Lgs. n.267/2000 e dalla Legge 213/2012.

5.5 Trasparenza

Il presente *Piano* e i suoi progressivi incrementi sono tempestivamente comunicati ai dipendenti, ai cittadini e a tutti gli stakeholder del Comune.

Tale comunicazione avviene nell'ambito di quanto previsto dal *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità* cui si rinvia.

In aggiunta a quanto da esso previsto, è compito assegnato ad ogni Responsabile di Settore quello di informare i propri collaboratori in merito al presente Piano, rendendosi disponibili a soddisfare eventuali esigenze di chiarimenti al fine di migliorare la comprensione, facilitare e supportare il raggiungimento degli obiettivi.

Tutti i Responsabili di Settore, con i loro collaboratori, sono tenuti ad osservare ed applicare i contenuti del Piano Triennale Anticorruzione 2016/2018, approvato con delibera della G.C. n. 12 in data 27.1.2016 e del Piano della Trasparenza e Integrità 2016/2018, approvato con deliberazione di G.C. n. 13 del 27.1.2016.

Tale obbligo costituisce obiettivo primario del Piano della Performance ed in sede di valutazione.

6. Il Piano della performance

Con il presente documento si assegnano degli obiettivi di performance collegati alle risorse assegnate a Bilancio e PEG (*Piano Esecutivo di Gestione*), individuando gli indirizzi e gli obiettivi strategici che guideranno l'azione del Comune di Montanaro nei prossimi tre anni e i relativi indicatori che permetteranno la misurazione e la valutazione della performance ottenuta.

Il Piano, quindi, si riferisce al triennio 2016-2018, mentre gli obiettivi si riferiscono di norma al 2016 (in alcuni casi biennali) e verranno aggiornati di anno in anno.

Il Piano garantisce la coerenza tra gli indirizzi strategici, di competenza del Consiglio e della Giunta e aventi carattere pluriennale, gli obiettivi annuali e i sistemi di misurazione e valutazione della performance. Per ottenere questa coerenza riporta in un unico documento i dati gestiti dagli strumenti di pianificazione, programmazione, controllo e valutazione dell'ente.

Il Piano della performance del Comune di Montanaro è composto dai seguenti documenti:

a. D.U.P. Documento Unico di Programmazione di cui all'art.170 del D.Lgs n.267/2000, allegata al bilancio annuale di previsione

Il Peg/piano della Performance è il documento che conclude l'iter di pianificazione/programmazione dell'Ente e che lega il processo di pianificazione strategica con la programmazione gestionale, tipica del Piano Esecutivo di Gestione.

La pianificazione strategica del Comune di Montanaro è contenuta nel Documento Unico di Programmazione approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 26 del 30.04.2016.

Il DUP costituisce, nel rispetto del principio di coordinamento e coerenza dei documenti di bilancio, il presupposto necessario di tutti gli altri documenti di programmazione.

Il DUP si compone di due sessioni, la sessione strategica e la sessione operativa:

- nella sessione strategica le linee programmatiche di mandato del Sindaco si traducono in assi strategici e in linee politiche (corrispondenti alle missioni di bilancio ex D.Lgs. 118/2011). Per ogni linea politica sono individuati obiettivi strategici di mandato da realizzare nell'arco del quinquennio come stabilito al punto 8.1 del principio contabile allegato 4/1 del D.Lgs. 118/2011;

- nella sessione ordinaria, al fine di realizzare gli obiettivi di mandato, le linee politiche vengono tradotte all'interno dei programmi di ogni missione di bilancio. Per ogni programma vengono individuati gli obiettivi operativi annuali e pluriennali da attuare nel triennio, come stabilito dal punto 8.2 del principio contabile allegato 4/2 al D.Lgs. 118/2011;

Con l'approvazione del Piano esecutivo di gestione si chiude il ciclo della programmazione.

In base al punto 10 del principio contabile 4/1 allegato al D.Lgs. 118/2011, il Piano esecutivo di gestione (PEG) è il documento che permette di declinare in maggior dettaglio la programmazione operativa contenuta nell'apposita Sezione del Documento Unico di Programmazione (DUP).

Il PEG rappresenta inoltre lo strumento attraverso il quale si guida la relazione tra organo esecutivo e responsabili dei settori. Tale relazione è finalizzata alla definizione degli obiettivi di gestione, alla assegnazione delle risorse necessarie al loro raggiungimento e alla successiva valutazione.

Nel PEG devono essere specificatamente individuati gli obiettivi esecutivi dei quali occorre dare rappresentazione in termini di processo e in termini di risultati attesi al fine di permettere:

- a) la puntuale programmazione operativa;
- b) l'efficace governo delle attività gestionali e dei relativi tempi di esecuzione;
- c) la chiara responsabilizzazione per i risultati effettivamente conseguiti.

Le risorse finanziarie assegnate per ogni programma definito nella SeO del DUP sono destinate, insieme a quelle umane e materiali, alle singole Posizioni Organizzative per la realizzazione degli specifici obiettivi di ciascun programma. Per ogni programma definito nella SeO del DUP sono state destinate e assegnate le risorse finanziarie alle Posizioni Organizzative.

b. Piano Esecutivo di Gestione di cui all'art.169 del D.Lgs n.267/2000, definito dalla Giunta sulla base del bilancio annuale deliberato dal Consiglio Comunale, che determina gli obiettivi di gestione e affida gli stessi, unitamente alle dotazioni necessarie, ai responsabili dei servizi

Tramite il PEG, all'esito di un necessario processo negoziale tra la componente politica e la componente burocratica, viene annualmente definito l'assetto organizzativo e gestionale dell'Ente, e, specificamente, vengono individuati e assegnati:

- attività e obiettivi
- entrate da accertare
- risorse umane e finanziarie da impiegare
- indicatori e valori programmati
- livelli di performance attesi

c. Piano dettagliato degli obiettivi ai sensi del comma 3bis dell'art.169 del D.Lgs n.267/2000 che nell'Ente è unificato al Piano Esecutivo di Gestione individuando:

- il responsabile per il raggiungimento dell'obiettivo
- i contenuti
- i tempi
- le risorse assegnate
- gli indicatori di risultato

Con il Piano dettagliato degli obiettivi vengono definite le azioni necessarie alla concreta attuazione della pianificazione strategica dell'Amministrazione, coordinando in tal senso l'attività dei Responsabili apicali, nell'esercizio delle funzioni loro assegnate.

Ai Responsabili apicali spettano la direzione degli uffici e dei servizi e la gestione amministrativa, finanziaria e tecnica, con autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo.

Ai Responsabili apicali spettano tutti i compiti, compresa l'adozione degli atti e dei provvedimenti che impegnano l'Amministrazione all'esterno, che non rientri nelle funzioni di indirizzo politico-amministrativo degli organi di governo dell'Ente.

Ai Responsabili apicali sono attribuiti tutti i compiti di attuazione degli obiettivi e dei programmi definiti con *il DUP*, con il *Piano Esecutivo di Gestione* e con il *Piano dettagliato degli obiettivi*.

d. Sistema generale di valutazione del personale

Il presente *Piano* è rivolto sia al personale sia ai cittadini. Esso persegue quindi obiettivi di leggibilità e di affidabilità dei dati. La leggibilità trova riscontro nella scelta di adottare un linguaggio il più possibile comprensibile e non burocratico; l'affidabilità è attuata e garantita essendo tutti i dati qui contenuti derivanti dai documenti pubblici del Comune indicati nell'elenco precedente. Tali documenti sono stati elaborati e pubblicati nel rispetto della vigente normativa in materia di certezza, chiarezza e precisione dei dati.

e. Piano Anticorruzione e Trasparenza

Ai Responsabili di Settore e a tutti i dipendenti spetta l'osservanza e l'applicazione di quanto previsto nel Piano Anticorruzione e Trasparenza e viene individuato come obiettivo del Piano della Performance.

6.1 Processo seguito per la predisposizione del *Piano*

In coerenza con il dettato del D.Lgs. n.150/2009 e con i principi generali individuati dall'ANAC, in ultimo con la deliberazione n.6/2013, tramite il ciclo di gestione della performance si intende offrire un quadro di azione che realizzi il passaggio dalla cultura di mezzi (input) a quella di risultati (output e outcome), orientato a porre il cittadino al centro della programmazione (customer satisfaction) e della rendicontazione (trasparenza), rafforzando nel contempo il collegamento tra retribuzione e performance (premierità selettiva).

Le finalità perseguite sono quindi individuabili in una migliore organizzazione del lavoro, nel progressivo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate al pubblico e nella realizzazione di adeguati livelli di produttività del lavoro, favorendo il riconoscimento di meriti e demeriti. In generale, applicare criteri più efficaci di organizzazione, gestione e valutazione, anche al fine di meglio individuare ed eliminare inefficienze e improduttività.

Gli obiettivi del *Piano della performance* sono:

- monitorare la soddisfazione dell'utenza, rilevabile tramite indagini di customer satisfaction
- misurare la qualità dei servizi in un'ottica di costante miglioramento, rappresentata da molteplici dimensioni (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità. In questo senso, l'analisi in termini di qualità di un servizio diviene completa, contemplando tanto le dimensioni qualitative della percezione soggettiva quanto le dimensioni quantitative degli standard, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumento per la riqualificazione del rapporto utente/cliente ed ente erogatore, al fine di aumentare la soddisfazione degli utenti e assicurare la corrispondenza del servizio ricevuto alle aspettative ed esigenze degli stessi
- coordinare le diverse azioni promosse dai vari settori in un'unica politica per la qualità dell'ente

Il *Piano della performance* è improntato a una filosofia consistente in una progettazione ed erogazione dei servizi che tenga conto e metta al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini e in generale degli stakeholder. Ciò anche in considerazione della spinta del quadro normativo verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa, dell'obbligo per un soggetto pubblico di rendere conto delle proprie decisioni e di essere responsabile per i risultati conseguiti.

Il Sindaco, il Segretario comunale e l'Organismo Individuale di Valutazione (O.I.V.) hanno declinato gli scenari strategici e operativi in coerenza con i documenti prima elencati. Tale

operazione è, altresì, frutto di un dialogo costante tra il Segretario e i titolari di posizione organizzativa, i quali hanno avanzato tempestivamente le loro proposte.

Gli obiettivi delle strutture e dei titolari di posizione organizzativa sono stati definiti in modo da essere:

- rilevanti e pertinenti
- specifici e misurabili
- tali da determinare un significativo miglioramento
- annuali (salve eccezioni)
- commisurati agli standard
- confrontabili almeno al triennio precedente
- correlati alle risorse disponibili

I responsabili dei settori hanno un mese di tempo dalla data di approvazione del presente *Piano* per tradurre gli obiettivi assegnati in obiettivi per gli altri dipendenti, al fine di garantire la partecipazione di tutto il personale al perseguimento degli obiettivi stessi. Gli obiettivi dei dipendenti potranno essere:

- collegati agli obiettivi di settore
- individuati ad hoc per talune persone con ruoli specifici
- individuali o di gruppo

In ogni momento del ciclo annuale di gestione della performance è diritto-dovere degli attori coinvolti nel processo l'aggiornare, in presenza di novità importanti, gli obiettivi e i relativi indicatori ai fini della loro rilevanza e raggiungibilità.

La disciplina della valutazione del personale è stata completamente modificata dal D.Lgs n.150/2009, che ha novellato anche il D.Lgs n.165/2010.

La performance organizzativa è quella componente del sistema collegata alla programmazione delle attività e ai risultati che si intendono raggiungere, con riferimento non soltanto agli obiettivi fissati dalle linee programmatiche e strategiche dell'Amministrazione, ma anche ai principali adempimenti cui gli Uffici e i Servizi sono tenuti nello svolgimento dell'attività routinaria per la quale si intende migliorare la qualità e/o l'efficienza e/o l'efficacia.

La performance individuale costituisce invece quella componente del modello delle competenze che ha come oggetto le attese legate al ruolo (dirigente, posizione organizzativa, responsabile di un determinato progetto...) e il comportamento richiesto nel contesto lavorativo in cui il valutato svolge la sua prestazione, sia esso funzionario con incarichi di responsabilità o componente del gruppo di lavoro o appartenente all'area/sezione/unità operativa.

Entro il 31 luglio 2016 l'Amministrazione verifica lo stato di attuazione degli obiettivi e l'O.I.V. relaziona alla Giunta sullo stato d'avanzamento del ciclo della performance.

La data del 31 dicembre è il termine ultimo per il raggiungimento degli obiettivi annuali.

Nei mesi successivi l'O.I.V. verifica lo stato finale degli obiettivi e relativi indicatori la cui valutazione viene riportata nella Relazione sulla performance anno 2016.

7. Il Comune di Montanaro

Il Comune di Montanaro è un Ente locale dotato di rappresentatività generale, secondo i principi della Costituzione italiana e nel rispetto delle leggi dello Stato. Assicura l'autogoverno della comunità che vive nel territorio comunale, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo e il pluralismo civile, sociale, politico, economico, educativo, culturale e informativo. Cura e tutela inoltre il patrimonio storico, artistico, culturale, linguistico, naturale, paesaggistico, urbanistico e strutturale in cui gli abitanti di Montanaro vivono e lavorano. Promuove il miglioramento costante delle condizioni di vita della comunità in termini di salute, pace e sicurezza.

Chi volesse approfondire il ruolo, le finalità e i principi generali di funzionamento del Comune può leggere lo Statuto comunale, disponibile sul sito istituzionale all'indirizzo www.comune.montanaro.to.it

7.1 Il Comune in cifre

Tutti i dati si riferiscono alla data del 31 dicembre 2015

TERRITORIO

1. Superficie:	urbana = Kmq 1,77 (8,47%) esterna agli abitati = Kmq 19,13 (91,53%) totale 20,90 (100%)
2. Frazioni e centri abitati:	frazioni geografiche = n. 1 centri abitati = n. 1
3. Altitudine:	massima s.l.m. = m. 236 minima s.l.m. = m. 197
4. Classificazione giuridica:	non montano
5. Viabilità comunale - strade:	interne centri abitati = Km 22,20 (37,66%) esterne centri abitati = Km 36,75 (62,34%) totale = Km 58,95 (100%)
6. Viabilità non comunale:	vicinali di uso pubblico = Km 6 nazionali interne agli abitati = Km / provinciali interne agli abitati = Km 6,4

7. Pianificazione del territorio:	piano regolatore adottato	SI
	piano regolatore approvato	SI
	programma di fabbricazione	NO
	piano di edilizia econ. Popolare	NO
	piano insediamenti produttivi:	
	- industriali	NO
	- artigianali	NO
	- commerciali	NO
	altri strumenti urbanistici	

Note:

Rilievi: nessuno, né montagnosi né collinari

Geologia: il terreno si può distinguere in due gruppi il primo è dato da depositi ghiaiosi-ciottolosi, il secondo è costituito da terreni attribuibili alle alluvioni fluviali

Corsi d'acqua: Torrente Orco al confine ovest del territorio, Roggia di Campagna o di Chivasso (Roggia Grossa), Roggia Reirola (Ceta), Rio Fossasso e Rio Baina

ORGANICO DEL PERSONALE AL 1 GENNAIO 2016: n. 31 unità

SEGRETERIA COMUNALE DI CLASSE III: Segretario Comunale titolare in convenzione

DIPENDENTI IN SERVIZIO AL 1 GENNAIO 2016:

Categoria	Dipendenti	Di ruolo	Non di ruolo	Totale
A	0	0	0	0
B	4	4	0	4
C	17	17	0	17
D	7	7	0	7
	28	28	0	28

ASSETTO ORGANIZZATIVO DEI SERVIZI E DEGLI UFFICI DEL COMUNE DI MONTANARO:

Con deliberazione n. 161 del 16.12.2015, la Giunta Comunale ha provveduto alla rideterminazione della Dotazione Organica del Comune di Montanaro e assetto organizzativo dei Servizi e degli uffici, a seguito reinternalizzazione del Servizio Asilo Nido e relativo personale, avvenuto con deliberazione di C.C. n. 73 del 22.12.2015.

Settore Qualità della Vita

Unità operativa: Servizi Scolastici, Sportivi e del Tempo Libero

Unità operativa: Affari Sociali, Culturali e Biblioteca, Asilo Nido

Settore Finanziario

Unità operativa: Ragioneria

Unità operativa: Tributi e Commercio

Unità operativa: Risorse Umane

Settore Tecnico

Unità operativa: Lavori Pubblici, Urbanistica, Patrimonio e Ambiente

Unità operativa: Edilizia Privata, Edilizia Residenziale Pubblica

Settore Controllo del Territorio

Unità operativa: Servizi manutentivi e gestionali - Pubblica Sicurezza e Protezione Civile

Unità operativa: Polizia Locale

Settore Affari Generali

Unità operativa: Segreteria e Protocollo

Unità operativa: Servizi Demografici

Unità operativa: Comunicazione e relazioni con il cittadino - URP

Il Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei servizi approvato con deliberazione di G.C. n. 12 del 2.2.2011 e modificato con deliberazione di G.C. n. 46 del 30.3.2011, al Titolo III, disciplina il sistema di misurazione e valutazione.

7.2 Obiettivi strategici

L'Amministrazione considera il proprio programma elettorale un vero contratto con i cittadini di Montanaro.

Pertanto, fin dal proprio insediamento ha tradotto tale programma in una serie di linee strategiche che trovano di anno in anno la propria esposizione puntuale nel DUP.

Il DUP di riferimento per il presente *Piano* riguarda il periodo 2016-2018 che può essere letto e scaricato dal sito del Comune.

Ogni apicale in Posizione Organizzativa è responsabile del perseguimento di uno o più obiettivi strategici.

7.3 Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

Ogni programma individuato è stato collegato alle risorse disponibili e tradotto in una serie di obiettivi operativi. Tutti gli obiettivi sono riportati nel PEG del Comune. Tra questi, per ogni Responsabile di settore, sono stati individuati quelli ritenuti strategici: 3 con la prima fase e 1

con la seconda. È su questi obiettivi che maggiormente si concentra la misurazione della performance organizzativa dei singoli settori e complessiva dell'Ente. In particolare si è cercato di superare la logica dei singoli settori, favorendo e operando in modo orizzontale su progetti intersettoriali.

Il PEG è leggibile e scaricabile dal sito del Comune.

Ogni responsabile di settore, titolare di posizione organizzativa, ha prima di tutto l'obiettivo basilare di garantire la continuità e la qualità di tutti i servizi di sua competenza, sulla base delle risorse (economiche, finanziarie, di personale e tecniche) assegnate. Si tratta di una funzione di base connessa al ruolo.

Essa dovrà essere interpretata tenendo presente le linee strategiche delineate nella Relazione Previsionale e Programmatica e gli obiettivi operativi descritti nel PEG. Essi definiscono le priorità e le direzioni di interpretazione del ruolo per il 2016 e gli anni successivi qui delineati.

Ai fini della corresponsione degli strumenti premiali previsti dall'attuale normativa, infine, ogni responsabile di settore verrà valutato dall'O.I.V. e sulla base degli obiettivi e indicatori individuati per gli obiettivi strategici 2016, riportati nell'**Allegato 1**, oltre che sulla qualità degli atti e dei servizi prodotti, nonché da elementi basati sul giudizio degli utenti dei servizi raccolto attraverso eventuali customer satisfaction.

Nella valutazione si terrà conto dei rapporti di collaborazione tra i vari Settori e Uffici, che costituiscono per l'anno 2016 obiettivi di performance, al fine di valorizzare e potenziare il lavoro di gruppo per il raggiungimento di un obiettivo unico finale.

7.4 Le azioni di miglioramento del ciclo di gestione delle performance

È obiettivo dell'Amministrazione e del Segretario comunale quello di lavorare con l'O.I.V. applicare il principio di miglioramento continuo, previsto dal Sistema qualità dell'ente, anche agli aspetti relativi alla performance e alla valutazione/incentivazione del personale e incentivare la collaborazione tra i vari Settori e Uffici.

7.5 Il cittadino come risorsa

Come previsto dall'art. 118 della Costituzione e dallo Statuto comunale, il Comune di Montanaro favorisce il ruolo di sussidiarietà del cittadino singolo o associato per lo svolgimento di attività di interesse generale.

Volontariato, associazionismo e privato sociale hanno un ruolo importante sul versante delle politiche integrate (pubblico-privato) che permettono di realizzare importanti risultati in ordine a molteplici settori.

7.6 Trasparenza e comunicazione del ciclo di gestione delle performance

Il presente *Piano* e la *Relazione* relativa al grado di raggiungimento degli obiettivi sono comunicati tempestivamente ai dipendenti, ai cittadini e a tutti gli stakeholder del Comune con la pubblicazione sul sito istituzionale del Comune, come previsto dal *Programma comunale per la trasparenza e l'integrità* cui si rinvia.

Ogni Responsabile di Settore è tenuto a informare i propri collaboratori in merito al presente *Piano* e alla relativa *Relazione*, rendendosi disponibili a soddisfare eventuali esigenze di chiarimenti al fine di migliorare la comprensione, facilitare e supportare il raggiungimento degli obiettivi.

7.7 Obiettivi gestionali o di mantenimento: finalizzati a migliorare e a mantenere le performance gestionali relativamente ad attività consolidate nelle funzioni dei diversi settori, stabiliti in pieno accordo con i responsabili delle Posizioni Organizzative, Di tali obiettivi si terrà conto nella fase di misurazione e valutazione della performance individuale sia del personale apicale (limitatamente al comportamento) che di quello dallo stesso coinvolto nel raggiungimento dell'obiettivo posto.

Ogni obiettivo è raggiungibile attraverso l'utilizzo delle risorse umane (evidenziate nella dotazione organica e nel piano delle assunzioni), finanziarie assegnate con PEG e strumentali assegnate ad ogni Centro di Responsabilità.

La struttura del Piano è articolata in PROGETTI, uno per ciascun Centro di Responsabilità Procedurale, assegnati ai 5 Settori operativi in cui si articola la macrostruttura del Comune di Montanaro. I 5 Settori sono diretti da personale inquadrato nella Categoria D:

Settore	Responsabile di Settore	Categoria
Affari Generali	VIGORITO dott.ssa Clelia Paola	Segretario Comunale
Controllo del Territorio	RECCO arch. Paolo	D
Finanziario	AMATUZZO Alessandra	D
Tecnico	DASSETTO Arch. Walter	D3
Qualità della Vita	BUCCHINI Tiziana	D3

7.8 Allegati tecnici

Allegato 1 - Processi, indicatori di performance, obiettivi di risultato anno 2016

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE ORGANIZZATIVO
1	Gestione servizi scolastici, Sportivi e del Tempo Libero	QUALITA' DELLA VITA
2	Affari sociali, Culturali e Biblioteca, Asilo Nido	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
11	Servizi Demografici	AFFARI GENERALI

PIANO DETTAGLIATO DELLE PERFORMANCE

P.D.P. ANNO 2016

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Segreteria, Protocollo e Comunicazioni e relazioni con il cittadino Risorse Umane
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	Ragioneria
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	Tributi e commercio
	GESTIONE DEI BENI DEMIANIALI E PATRIMONIALI	
	UFFICIO TECNICO	Lavori Pubblici, Urbanistica, Patrimonio, Ambiente
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	Servizi demografici
	ALTRI SERVIZI GENERALI	
FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	UFFICI GIUDIZIARI	
	CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI	
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	Polizia Locale
	POLIZIA COMMERCIALE	
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	Servizi scolastici, Sportivi e del Tempo Libero
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHES	
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	Affari sociali, Culturali e Biblioteca, Asilo Nido
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	Edilizia Privata - Edilizia Residenziale Pubblica
	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	Servizi Manutentivi e gestionali, Pubblica Sicurezza e Protezione Civile
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	Affari sociali, Culturali e Biblioteca, Asilo Nido
	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'	
	FIERE, MRCATI 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, Asilo Nido	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
11	Servizi Demografici	AFFARI GENERALI

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2013	2014	2015	2016
Popolazione residente al 31/12		5.443	5.404	5.324	
di cui popolazione straniera		248	234	204	
Descrizione		2013	2014	2015	2016
nati nell'anno		33	50		
deceduti nell'anno		67	78		
immigrati		210	168		
emigrati		160	180		
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2013	2014	2015	2016
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	369	361		
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	395	394		
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	678	673		
Popolazione in età adulta	30-65 anni	2.771	2.698		
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.238	1.278		
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2013	2014	2015	2016
Prima infanzia	0-3 anni	200	195		
Utenza scolastica	4-13 anni	517	510		
Minori	0-18 anni	936	928		
Giovani	15-25 anni	475	474		
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					

Territorio		
Superficie in Km^q		20,81
Frazioni		1
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi		0

Viabilità					
Strade		2013	2014	2015	2016
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	2016	
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Gestione delle Entrate									
Titoli	2013		2014		2015		2016		
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	
Avanzo applicato	€ 0,00		€ 0,00						
1 - Tributarie	€ 3.306.191,08	€ 2.491.167,96	€ 3.333.513,17	€ 2.400.898,09	€ 3.436.241,29	€ 2.539.850,92			
2 - Trasferimento Stato	€ 655.356,28	€ 575.432,43	€ 273.365,91	€ 239.736,74	€ 226.083,67	€ 188.648,73			
3 - Extratributarie	€ 572.044,74	€ 460.313,56	€ 524.581,93	€ 430.463,02	€ 438.847,61	€ 356.303,04			
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 253.639,67	€ 253.639,67	€ 663.650,61	€ 163.291,29	€ 391.617,36	€ 345.080,15			
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 65.000,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00			
6 - Servizi conto terzi	€ 358.934,43	€ 340.152,35	€ 321.942,37	€ 310.674,15	€ 626.844,52	€ 596.489,16			
Totale entrate	€ 5.211.166,20	€ 4.120.705,97	€ 5.117.053,99	€ 3.545.063,29	€ 5.119.634,45	€ 4.026.372,00	€ 0,00	€ 0,00	
Gestione delle Spese									
Titoli	2013		2014		2015		2016		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
1 - Spesa corrente	€ 4.349.498,83	€ 3.657.028,51	€ 3.940.097,96	€ 3.361.196,20	€ 3.691.334,63	€ 3.353.512,95			
2 - Spese c/capitale	€ 334.074,32	€ 24.711,89	€ 660.773,69	€ 15.799,00	€ 358.128,13	€ 276.462,96			
3 - Rimborso di prestiti	€ 153.835,66	€ 153.835,66	€ 133.199,76	€ 133.199,76	€ 95.482,37	€ 95.482,37			
4 - Servizi conto terzi	€ 358.934,43	€ 355.543,12	€ 321.942,37	€ 321.542,37	€ 626.844,52	€ 573.129,12			
Totale spesa	€ 5.196.343,24	€ 4.191.119,18	€ 5.056.013,78	€ 3.831.737,33	€ 4.771.789,65	€ 4.298.587,40	€ 0,00	€ 0,00	
Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2013		2014		2015		2016	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	€ 420.262,85	€ 409.186,17	€ 792.515,77	€ 591.435,69	€ 1.073.694,24	€ 719.365,08		
2	Contributi e trasferimenti	€ 34.897,95	€ 30.950,47	€ 55.743,87	€ 49.788,65	€ 36.584,39	€ 31.123,25		
3	Extratributarie	€ 215.698,24	€ 176.647,09	€ 151.339,88	€ 138.799,50	€ 103.537,99	€ 85.475,88		
4	Contributi conto capitale	€ 1.345.499,49	€ 58.612,44	€ 1.286.887,05	€ 146.879,32	€ 1.640.367,05	€ 168.821,30		
5	Accensioni di prestiti	€ 33.606,01	€ 32.720,00	€ 74.532,96	€ 70.696,96	€ 3.836,00	€ 0,00		
6	Servizi conto terzi	€ 28.178,11	€ 27.568,23	€ 18.946,13	€ 18.782,08	€ 11.432,26	€ 1.774,42		
Totale residui su entrate		€ 2.078.142,65	€ 735.684,40	€ 2.379.965,66	€ 1.016.382,20	€ 2.869.451,93	€ 1.006.559,93	€ 0,00	€ 0,00
Titolo	SPESE	2013		2014		2015		2016	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	€ 444.265,94	€ 380.997,78	€ 692.545,05	€ 565.908,81	€ 372.862,79	€ 372.862,79		
2	Spese per investimenti	€ 1.927.799,64	€ 459.545,89	€ 1.706.514,94	€ 181.109,29	€ 34.546,94	€ 34.546,94		
3	Rimborso di prestiti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		
4	Servizi conto terzi	€ 9.389,76	€ 7.738,08	€ 3.827,19	€ 3.391,00	€ 836,19	€ 400,00		
Totale residui su spese		€ 2.381.455,34	€ 848.281,75	€ 2.402.887,18	€ 750.409,10	€ 408.245,92	€ 407.809,73	€ 0,00	€ 0,00
Indici per analisi finanziaria									
Descrizione	2013	2014	2015	2016					
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 599.773,35	€ 218.728,48	€ 145.788,75						
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 161.295,52	€ 156.834,46	€ 146.248,53						
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 1.128.610,05	€ 1.119.033,98	€ 1.089.699,83						
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 153.835,66	€ 133.199,76	€ 95.482,37						
Anticipazioni di cassa	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00						

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2013	2014	2015	2016
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	85,54%	93,38%	94,49%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	72,93%	80,69%	83,79%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	13,23%	5,29%	3,55%	#DIV/0!
Entrate correnti				
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2013	2014	2015	2016
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	31,85%	34,11%	32,46%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	24,89%	27,09%	26,57%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	6,95%	7,02%	5,89%	#DIV/0!
Entrate correnti				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2013	2014	2015	2016
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 712,52	€ 713,93	€ 727,85	#DIV/0!
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 607,42	€ 616,86	€ 645,42	#DIV/0!
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 57,90	€ 53,67	€ 45,40	#DIV/0!
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 110,19	€ 40,48	€ 27,38	#DIV/0!
Numero abitanti				
Capacità gestionale				
Indicatori	2013	2014	2015	2016
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	39,88%	46,51%	56,05%	#DIV/0!
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	45,83%	47,53%	8,56%	#DIV/0!
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	76,10%	73,39%	74,74%	#DIV/0!
Accertamenti titoli 1 + 3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	84,08%	85,31%	90,85%	#DIV/0!
Impegni titolo 1				

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Personale in servizio

Descrizione	2013	2014	2015	2016
Dirigenti	0,61	0,61	0,61	
Posizioni Organizzative	4,00	4,00	4,00	
Dipendenti	24,00	24,00	23,08	
Totale Personale in servizio	28,61	28,61	27,69	0,00

Età media del personale

Descrizione	2013	2014	2015	2016
Dirigenti	54,00	55,00	56,00	
Posizioni Organizzative	58,00	59,00	60,00	
Dipendenti	51,00	52,00	53,00	
Totale Età Media	54,33	55,33	56,33	0,00

Indici di assenza

Descrizione	2013	2014	2015	2016
Malattia + Ferie + Altro	17,25%	15,92%	16,61%	
Malattia + Altro	4,77%	3,25%	3,51%	

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	2013	2014	2015	2016
Spesa complessiva per il personale	€ 1.128.610,05	€ 1.119.033,98	€ 1.089.699,83	€ 0,00

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2013	2014	2015	2016
1. Spesa personale su spesa corrente				
<u>Spesa complessiva personale</u>	25,95%	28,40%	29,52%	#DIV/0!
Spese Correnti				
2. Spesa media del personale				
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 39.448,10	€ 39.113,39	€ 39.348,81	#DIV/0!
Totale personale in servizio				
3. Spesa personale pro-capite				
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 207,35	207,..08	€ 204,68	#DIV/0!
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
<u>Popolazione</u>	190	189	192	#DIV/0!
Totale personale in servizio				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
<u>Numero dirigenti</u>	2,13%	2,13%	2,20%	#DIV/0!
Totale personale in servizio				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
<u>Numero Posizioni Organizzative</u>	13,98%	13,98%	14,44%	#DIV/0!
Totale personale in servizio				
7. Capacità di spesa su formazione				
<u>Spesa per formazione impegnata</u>				
Spesa per formazione stanziata				
8. Spesa media formazione				
<u>Spesa per formazione</u>				
Totale personale in servizio				
9. Spesa formazione su spesa personale				
<u>Spesa per formazione</u>				
Spesa complessiva personale				

							ANNO	2016
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d 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- contributi 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								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5443	5404	5324	5390	5300			
N° alunni	427	439	439	435	440		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate e accolte	348	335	323	335	280		-100,00%	-100,00%
N° Utenti mensa scolastica	368	360	354	361	305		-100,00%	-100,00%
N° pasti erogati mensa scolastica	43393	41026	36889	40436	35820		-100,00%	-100,00%
N°. Morosi mensa scolastica	26	48	45	40	50		-100,00%	-100,00%
Popolazione 3-14 anni	612	580	596	596	620		-100,00%	-100,00%
N° utenti centro estivo	70	87	0	52	0		-100,00%	#DIV/0!
N° contributi erogati per pre-post scuola	29	62	0	30	0		-100,00%	#DIV/0!
Numero passaggi utenti c.e. per iscrizioni e rinnovi	165	258	0	141	0		-100,00%	#DIV/0!
N° ore di sostegno hc e sportello psic. erogate ad alunni	724	741	734	733	720		-100,00%	-100,00%
N° richieste contributo per diritto allo studio raccolte e gestite	108	110	22	80	20		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio tra richiesta dell'utente ed erogaz.mensa	2	2	2	2,00	3		-100,00%	-100,00%
N. ore annue di contatto diretto con gli utenti per iscriz etc	650	175	750	525	700		-100,00%	-100,00%
N. ore back office sui servizi gestiti	850	950	950	917	1000		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo / Provento								
Costo del processo	€ 488.471,18	€ 474.893,09	€ 405.228,96	€ 456.197,74	€ 358.764,50		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 164.303,00	€ 173.532,00	€ 157.382,00	€ 165.072,33	€ 148.500,00		-100,00%	-100,00%
Spesa per acquisto pasti	€ 206.467,00	€ 194.488,00	€ 172.318,00	€ 191.091,00	€ 169.200,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati su morosità	€ 3.331,00	€ 3.109,00	€ 6.200,00	€ 4.213,33	€ 4.000,00		-100,00%	-100,00%
€ morosità accertate	€ 3.690,00	€ 3.996,00	€ 7.890,00	€ 5.192,00	€ 7.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza centro estivo	€ 18.008,00	€ 22.126,00	€ -	€ 13.378,00	€ -		-100,00%	#DIV/0!
Contributi erogati per servizio pre e post scuola	€ 1.721,60	€ 2.463,00	€ -	€ 1.394,87	€ -		-100,00%	#DIV/0!
Costo servizio centro estivo (gestione, mensa) CONTRIBUTO	€ 33.681,00	€ 39.809,00	€ 2.990,00	€ 25.493,33	€ 3.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo del sostegno alunni hc + sportello psicologico	€ 17.344,00	€ 16.274,00	€ 16.714,00	€ 16.777,33	€ 16.700,00		-100,00%	-100,00%
Contributi erogati con fondi reg. per diritto allo studio	€ -	€ 8.314,00	€ 1.558,00	€ 3.290,67	€ 1.500,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)	84,88%	91,94%	88,35%	88,39%	85,00%		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo						
Bucchini Tiziana	D	38%						
Novelli Nadia	C	85%						
Uberto Mirella	C	13%						
Merlo Bruna	B	100%						

INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
% di utilizzo del servizio refezione (utenti/alunni)						82,91%	69,32%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di morosità refezione (morosi/utenti)						11,00%	16,39%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità refezione recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)						81,15%	57,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% efficacia del servizio centro estivo (n. iscritti/popolazione 3-14 anni) <u>servizio non gestito dall'ENTE</u>						8,78%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% efficacia del servizio pre post (n. contributi/popolazione 3-14 anni)						5,09%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio tra richiesta dell'utente ed erogazione servizio refezione						2,00	3	0,00	-300,00%	OK
Tempo medio dedicato agli utenti centro estivo - <u>servizio non gestito dall'ENTE</u>						3,72	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica										
% di copertura di servizi mensa e centro estivo (provento di competenza/ spesa di competenza)						82,39%	86,24%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto refezione (acquisto pasti/n. pasti)						€ 4,73	€ 4,72	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)						€ 84,63	€ 67,69	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine)						88,39%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK
Analisi del risultato										

										ANNO	2016
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
QUALITA DELLA VITA											
Affari Sociali, Culturali e Biblioteca, Asilo Nido											
Affari Sociali, Culturali e Biblioteca, Asilo Nido											
Processo 2											
Affari Sociali, Culturali e Biblioteca, Asilo Nido											
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											
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione		5443	5404	5324	5390	5300					
Iscritti attivi al prestito		560	543	538	547	400		-100,00%	-100,00%		
Numero presenze annue		2151	1833	2005	1996	1800		-100,00%	-100,00%		
Numero prestiti		5608	4690	5590	5296	3800		-100,00%	-100,00%		
Patrimonio librario		16459	16772	16995	16742	17130		-100,00%	-100,00%		
Nuove acquisizioni		311	313	223	282	135		-100,00%	-100,00%		
N. iniziative-manifestazioni organizzate o patrocinate		28	19	28	25	18		-100,00%	-100,00%		
N. autorizzazioni rilasciate per utilizzo palestre o locali com.		47	44	32	41	25		-100,00%	-100,00%		
N. pratiche sociali erogate		526	500	278	435	150		-100,00%	-100,00%		
N° contributi econ.e benefic. varie erogati a sogg.stato di bisogno		51	44	30	42	10		-100,00%	-100,00%		
N°contributi erogati alle associazioni		22	19	10	17	6		-100,00%	-100,00%		
N. domande contributi e benefici accolte		112	44	20	59	10		-100,00%	-100,00%		
N. domande patrocini presentate		16	14	21	17	12		-100,00%	-100,00%		
N. domande patrocini accolte		16	14	21	17	12		-100,00%	-100,00%		
N. totale partecipanti alle manifestazioni organizzate e/o patrocinate		4200	3500	4200	3967	3000		-100,00%	-100,00%		
N. Impianti		2	2	2	2	2		-100,00%	-100,00%		
Indici di Tempo											
N°ore annuali di apertura al pubblico (48 settimane)		816	750	750	772	750		-100,00%	-100,00%		
Tempo medio attesa prestito libro non disponibile		30	30	25	28	30		-100,00%	-100,00%		
Frequenza acquisti novità librerie		90	180	180	150	180		-100,00%	-100,00%		
Ore programmazione e gestione biblioteca		896	580	675	717	500		-100,00%	-100,00%		
Tempo medio assegnazione contributi e patrocini e autorizzazioni		10	15	10	11,67	15		-100,00%	-100,00%		
Tempo medio erogazione pratiche sociali		7	10	10	9	15		-100,00%	-100,00%		
Tempo medio intercorrente fra la pubblicizzazione degli eventi e la realizzazione (gg)		10	15	15	13,33	15		-100,00%	-100,00%		
Indici di Costo											
Costo complessivo del processo		€ 338.621,54	€ 325.335,94	€ 311.390,03	€ 325.115,84	€ 405.135,72		-100,00%	-100,00%		
Spesa per acquisto libri e riviste		€ 5.124,00	€ 6.009,00	€ 4.800,00	€ 5.311,00	€ 3.500,00		-100,00%	-100,00%		
Contributi regionali acquisto libri		€ 1.100,00	€ 900,00	€ 948,00	€ 982,67	€ 1.100,00		-100,00%	-100,00%		
€ Contributi e ben. erogati a cittadini in stato di bisogno		€ 18.137,00	€ 22.476,00	€ 12.501,00	€ 17.704,67	€ 1.500,00		-100,00%	-100,00%		
Contributi erogati alle associazioni		€ 36.115,00	€ 30.450,00	€ 13.413,00	€ 26.659,33	€ 7.600,00		-100,00%	-100,00%		
Costi relativi alle manifestazioni cult/ricr/sport.		€ 4.980,00	€ 1.879,00	€ 3.475,00	€ 3.444,67	€ 4.700,00		-100,00%	-100,00%		
Proventi uso palestre e locali comunali		€ 4.191,00	€ 5.415,00	€ 5.731,00	€ 5.112,33	€ 4.000,00		-100,00%	-100,00%		
Entrate derivanti da contributi regionali		€ 11.872,00	€ 15.814,00	€ 13.861,00	€ 13.849,00	€ 1.600,00		-100,00%	-100,00%		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio		91,94%	88,00%	88,35%	89,43%	85,00%		-100,00%	-100,00%		
Personale coinvolto nel processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo									
Bucchini Tiziana	D	62%									
Andreo Maria Grazia	D	100%									
Capella Lucia	C	100%		Asilo Nido servizio all'85%							
Capella Monica	C	100%		Asilo Nido servizio all'85%							
Novelli Nadia	C	15%									
Uberto Mirella	C	87%									

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)	10,15%	7,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti per utente (prestiti/utenti)	9,68	9,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Aggiornamento patrimonio librario (Nuove acquisizioni/patrimoni)	1,69%	0,79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Incidenza del sociale (N° pratiche sociali erogate/popolazione)	8,06%	2,83%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media partecipazione alle iniziative-manifestazioni (N. partecipanti alle iniziative / N. iniziative-manifestazioni)	158,67	166,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	73,59%	56,60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
utilizzo impianti - numero autorizzazioni per impianto (n. autorizzazioni impianti /n. impianti)	20,50	12,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attesa per il prestito	28,33	30,00	0,00	-100,00%	OK
Tempo utente utente attivo (ore programmazione /iscritti al prestito)	1,31	1,25	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio erogazione contributi e patrocini	11,67	15,00	0,00	-100,00%	OK
Tempo medio intercorrente fra la pubblicizzazione degli eventi e la realizzazione (gg)	13,33	15,00	0,00	-100,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 60,31	€ 76,44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio manifestazioni (costo per manifestazioni/n. manifestazioni)	€ 137,79	€ 261,11	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. domande di contributo accolte)	€ 756,20	€ 568,75	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio (indagine)	89,43%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK

Analisi del risultato

						ANNO	2016	
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								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5.443	5.404	5324	5.390	5300			
N° richieste evase (inclusi i pareri contabili)	2.452	2.063	2.387	2.301	1.850		-100,00%	-100,00%
N° richieste pervenute (inclusi i pareri contabili)	2.452	2.063	2.387	2.301	1.850		-100,00%	-100,00%
N° dipendenti del servizio	3	3	2.71	2,90	3,00		-100,00%	-100,00%
N° variazioni capitoli di bilancio	329	307	662	433	300		-100,00%	-100,00%
N° totale capitoli	1.049	897	1.096	1.014	800		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (GIORNI)	4,00	2,87	4,86	3,91	5		-100,00%	-100,00%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (GIORNI)	16,00	9,64	4,21	9,95	10		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.125.696,68	€ 643.022,80	€ 828.514,51	€ 865.744,66	€ 1.148.588,10		-100,00%	-100,00%
Spesa complessiva acquisti dell'Ente	€ 48.206,71	€ 47.665,24	€ 35.937,34	€ 43.936,43	€ 48.874,65		-100,00%	-100,00%
Importo acquisti gestiti dal servizio Economato	€ 6.537,57	€ 5.448,97	€ 4.562,12	€ 5.516,22	€ 4.200,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)	94,12%	86,16%	92,01%	90,76%	85,00%		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo						
Amatuzzo Alessandra	D	70%						
Vacca Mariella	C	100%						
Giardina Calogera	B	83%						
Campagnolo Rinalda	C	20%						
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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,05%	0,0566%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità programmatica (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)				42,67%	37,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva acquisti dell'Ente)				12,56%	8,59%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				3,91	5,00	0,00	-5,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				9,95	10,00	0,00	-10,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 160,61	€ 216,71	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				90,76%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK
Analisi del risultato								

								ANNO	2016	
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
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										
		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione		5443	5404	5324	5390	5300				
TRIBUTI										
N. morosi ICI - IMU		165	139	157	154	150		-100,00%	-100,00%	
N. contribuenti ICI - IMU		4132	3754	3865	3917	3660		-100,00%	-100,00%	
N. dipendenti del servizio		2	2	2	2	2		-100,00%	-100,00%	
€ entrate tributarie (Tit. I, II e III dell'Entrata)	€	4.533.592,10	4.131.461,01	4.101.172,57	4.255.408,56	3.995.892,73		-100,00%	-100,00%	
€ incassati recupero ICI - IMU (attività ufficio)	€	61.588,00	63.258,93	103.239,79	76.028,91	68.000,00		-100,00%	-100,00%	
€ accertamenti recupero ICI - IMU (attività ufficio)	€	99.365,00	126.194,00	335.677,67	187.078,89	245.000,00		-100,00%	-100,00%	
N. controlli		5313	5487	5522	5441	5440		-100,00%	-100,00%	
Totale ore lavoro		2000	2030	2033	2021	1948		-100,00%	-100,00%	
Totale recupero evasione ICI - IMU (attività ufficio + ruoli)	€	140.766,50	154.872,00	298.612,14	198.083,55	290.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale Entrate IMU ordinaria / Fondo Solidarietà	€	1.016.270,56	741.410,39	717.144,47	824.941,81	820.000,00		-100,00%	-100,00%	
n. avvisi di pagamento COSAP		216	215	231	221	210		-100,00%	-100,00%	
COMMERCIO										
N° domande accolte		25	30	36	30	20		-100,00%	-100,00%	
N° domande presentate		25	30	36	30	20		-100,00%	-100,00%	
N° attività presenti sul territorio		79	76	74	76	72		-100,00%	-100,00%	
Nuove attività insediate		12	8	7	9	5		-100,00%	-100,00%	
Attività cessate		8	9	5	7	7		-100,00%	-100,00%	
N° attività commerciali e pubblici esercizi (n. autorizzazioni esistenti)		91	90	91	91	89		-100,00%	-100,00%	
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)		132	131	129	131	125		-100,00%	-100,00%	
h apertura settimanale dell'ufficio		13,50	13,50	13,50	13,50	13,50		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo										
Tributi: tempo medio tra accertamento ed incasso		33	25	22	27	43		-100,00%	-100,00%	
Commercio: tempo medio rilascio o verifica regolarità pratica		28	30	26	28	34		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo										
Totale importo riscosso di competenza IMU - ICI	€	1.012.350,24	771.441,08	789.055,85	857.615,72	784.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale importo accertato di competenza COSAP	€	29.475,91	28.065,00	29.347,84	28.962,92	26.600,00		-100,00%	-100,00%	
Totale importo riscosso di competenza COSAP	€	24.693,57	24.011,00	25.230,84	24.645,14	22.550,00		-100,00%	-100,00%	
Totale importo accertato di competenza ICI - IMU/ Fondo Solidarietà	€	1.124.867,84	890.616,25	1.011.575,00	1.009.019,70	1.065.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale importo riscosso residui ICI - IMU	€	25.939,59	77.386,52	54.641,32	52.655,81	19.000,00		-100,00%	-100,00%	
Totale importo accertato residui ICI - IMU	€	25.939,59	92.751,52	68.012,70	62.234,60	290.095,29		-100,00%	-100,00%	
Costo processo	€	379.843,11	360.108,65	383.334,79	374.428,85	344.506,65		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità										
N. rettifiche effettuate ICI - IMU		13	20	6	13	5		-100,00%	-100,00%	
N. avvisi di accertamento ICI e COSAP		490	490	412	464	620		-100,00%	-100,00%	
% Gradimento utenti (questionario)		94,12%	86,16%	92,01%	90,76%	85,00%		-100,00%	-100,00%	
Personale coinvolto nel processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo								
Amatuzzo Alessandra	D	15%								
Pogliano Adriano	C	100%								
Tasca Angela	C	100%								
Giardina Calogera	B	7%								

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% di morosità (morosi/contribuenti)		3,92%	4,10%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)		40,64%	27,76%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)		2,69	2,79	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)		24,01%	35,37%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incasso (riscosso COSAP/accertato)		85,09%	84,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)		100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)		11,79%	6,94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)		9,61%	9,72%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali/popolazione)		2,42%	2,36%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)		37,50%	37,50%	0,00%	-37,50%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale						
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)		27	43	0	-43	OK
Tempo medio rilascio autorizzazioni		28,00	34,00	0,00	-34,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica						
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale riscosso di competenza / totale accertato di competenza)		84,99%	73,62%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)		84,61%	6,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)		€ 69,46	€ 65,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)		2,80%	0,81%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento utenza (questionario)		90,76%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK
Analisi del risultato						

										ANNO	2016
Obiettivo di processo											
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											
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>											
Stakeholders											
Dipendenti, Enti Pubblici, Enti Previdenziali e Assistenziali, OO.SS.											
Indici											
		2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione											
N. ore straordinario effettuate (escluso elettorale)		995	1185	1291	1157	1290		-100,00%	-100,00%		
N. ore di effettiva presenza del personale (escluso Segr. Com.le)		41575	41762	40875	41404	40524		-100,00%	-100,00%		
N° dipendenti del servizio		1	1	1	1	1		-100,00%	-100,00%		
N° totale dipendenti		28,61	28,61	27,69	28,30	28,03		-100,00%	-100,00%		
ore straordinario recuperato		647	785	872	768	870		-100,00%	-100,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio di risposta su quesiti		10	8	7	8,33	8		-100,00%	-100,00%		
Indici di Costo											
Costo del processo		€ 456.997,50	€ 421.256,40	€ 411.792,72	€ 430.015,54	€ 526.240,63		-100,00%	-100,00%		
N° cedolini		474	467	415	452	440		-100,00%	-100,00%		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio		94,12%	86,16%	92,01%	90,76%	85,00%		-100,00%	-100,00%		
N° registrazioni (presenze e movimenti segnalazioni stipendi)		1736	1764	1696	1732	1700		-100,00%	-100,00%		
Personale coinvolto nel processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo									
Amatuzzo Alessandra	D	15%									
Campagnolo Rinalda	C	80%									
Giardina Calogera	B	10%									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia											
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. totale di dipendenti)					3,53%	3,57%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% ore recupero straordinario (ore straordinario recuperato/ore straordinario effettuato)					66,38%	67,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di risposta su quesiti					8,33	8,00	0,00	-8,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario per dipendente (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 15.193,11	€ 18.774,19	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 79,78	€ 99,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo orario (costo complessivo del processo/n.ore di effettiva presenza del personale)					€ 10,39	€ 12,99	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine)					90,76%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK		
Analisi del risultato											

						ANNO	2016	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	TECNICO							
	Lavori Pubblici, Urbanistica, Patrimonio, Ambiente							
	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								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5443	5404	5324	5390	5300			
Importo netto dei contratti stipulati	€ 202.257,52	€ 64.669,86	€ 135.517,81	€ 134.148,40	€ 624.502,47		-100,00%	-100,00%
Importo lordo di bilancio destinato a nuove opere	€ 753.500,00	€ 615.963,87	€ 739.264,64	€ 702.909,50	€ 519.598,00		-100,00%	-100,00%
Lavori Pubblici iniziati (Verbale Inizio Lavori)	3	4	3	3	5		-100,00%	-100,00%
Lavori Pubblici ultimati (approvazione Contabilità Finale)	3	5	4	4	3		-100,00%	-100,00%
Lavori Pubblici avviati (Iter amministrativo - incluse opere < 100K	10	12	15	12	13		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere programmate 2014	3	5	4	4	2		-100,00%	-100,00%
Importo lordo Opere Pubbliche Elenco 2014 - PEG	€ 1.775.000,00	€ 615.963,87	€ 1.744.340,62	€ 1.378.434,83	€ 519.598,00		-100,00%	-100,00%
N° immobili locati	19	19	20	19	21		-100,00%	-100,00%
N° immobili concessi	3	3	3	3	3		-100,00%	-100,00%
N° immobili non utilizzati (appezzamenti di terreno)	88	88	88	88	88		-100,00%	-100,00%
N° immobili utilizzati	17	17	17	17	17		-100,00%	-100,00%
N° totale immobili di proprietà comunale	133	133	133	133	133		-100,00%	-100,00%
N° immobili di proprietà A.T.C.	23	23	23	23	23		-100,00%	-100,00%
he territorio	2081	2081	2081	2081	2081		-100,00%	-100,00%
Mc edificati	1.150.200	1160486	1.163.000	1.157.895	1.163.000		-100,00%	-100,00%
Ha non edificabili	1725	1725	1725	1725	1725		-100,00%	-100,00%
Convenzioni Edilizie (P.C. convenzionati)	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Revisione totate P.R.G.C (redazione interna): adottato	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. Varianti P.R.G.C.:adottate	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
pratiche V.A.S. (Valutazione Ambientale Strategica)	0	0	0	0	1		#DIV/0!	#DIV/0!
pratiche V.I.A.. (Valutazione Impatto Ambientale)	1	0	0	0	0		-100,00%	-100,00%
n° richieste di certificati di destinazione urbanistica (CDU)	48	35	38	40	28		-100,00%	-100,00%
n° particelle catastali istruite relative ai CDU richiesti e rilasciati	228	197	153	193	95		-100,00%	-100,00%
n. CDU rilasciati	48	35	38	40	28		-100,00%	-100,00%
Iter procedurale Coltivazione Cave	2	2	2	2	2		-100,00%	-100,00%
Autorizzazione Coltivazione Cave	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N°aree edificabili totali	330	330	330	330	330		-100,00%	-100,00%
Regolamento lavori, forniture e servizi in economia	1	0	0	0	0		-100,00%	#DIV/0!
N. dipendenti del processo	4	4	4	4	4		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi programmati	6	5	5	5	5		-100,00%	-100,00%
ore annue attività istruttoria e rapporti con enti	1487	1594	1592	1558	1513		-100,00%	-100,00%
ore annue attività a rilevanza esterna	1320	1221	1221	1254	1287		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
costo processo	€ 1.332.773,22	€ 1.698.455,84	€ 1.299.966,76	€ 1.443.731,94	€ 1.922.027,41		-100,00%	-100,00%
Provento complessivo da concessioni	€ 63.077,00	€ 17.863,65	€ 12.033,00	€ 30.991,22	€ 12.033,00		-100,00%	-100,00%
Fitti attivi da locazioni (compresi alloggi popolari)	€ 10.347,86	€ 10.559,13	€ 11.895,60	€ 10.934,20	€ 12.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)	95,21%	95,80%	87,50%	92,84%	85,00%		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo						
Dassetto Walter	D	65%						
Peruzzo Viviana	D	10%						
Gervasio Carla	C	95%						
Cima Barbara	C	5%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Capacità programmatoria (opere avviate e in corso/opere programmate)	308,33%	650,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio x opere programmate	€ 344.608,71	€ 259.799,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Resa impiego risorse (valore opere di bilancio/n. ore attività istruttoria)	€ 451,26	€ 343,42	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Resa impiego risorse (lavoro opere di bilancio /n. ore rilevanza esterna)	€ 560,53	€ 403,73	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 267,84	€ 362,65	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo orario del processo (costo processo/totale ore)	€ 513,48	€ 686,44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento dei servizi (indagine)	92,84%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK

Analisi del risultato

								ANNO	2016
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d 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									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
Stakeholders									
Cittadini / Professionisti / Imprese Edili / Società Commerciali e Industriali/ Amministratori									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	5443	5404	5324	5390	5300				
h apertura settimanale al pubblico	9	9	9	9	9				
n. pratiche edilizie presentate (richiesta P.C.,Aut.Paesaggistiche)	40	42	25	36	16		-100,00%	-100,00%	
n. pratiche edilizie presentate (DIA, SCIA, AEL)	201	129	127	152	90		-100,00%	-100,00%	
n. pratiche edilizie presentate ammissibili senza necessità di integrazioni	120	111	59	97	60		-100,00%	-100,00%	
n. richieste integrazioni in fase di istruttoria	140	120	85	115	50		-100,00%	-100,00%	
n. pratiche edilizie (anni precedenti) istruite, causa ritardata presentazione integrazioni richieste o presentazione di varianti	84	56	56	65	20		-100,00%	-100,00%	
n. pratiche edilizie istruite sottoposte all'esame della C.E.	35	29	30	31	16		-100,00%	-100,00%	
n. pratiche (verifica, controllo, conteggi) oneri concessori e importo obblazioni e richiesta pagamento	38	26	18	27	40		-100,00%	-100,00%	
n. dinieghi emessi	4	0	7	4	6		-100,00%	-100,00%	
n. titoli abilitativi rilasciati	18	13	10	14	16		-100,00%	-100,00%	
n. richieste di agibilità istruite e rilasciate	16	12	12	13	12		-100,00%	-100,00%	
n. sopralluoghi effettuati per certificazione dimensionale alloggi e per vigilanza urbanistica	0	6	6	4	6		-100,00%	-100,00%	
n. Certificati emessi	1	13	6	7	10		-100,00%	-100,00%	
n. Ordinanze emesse	26	9	3	13	10		-100,00%	-100,00%	
n° richieste, istruttoria e rilascio, autorizzazioni occupazione suolo pubblico	59	51	46	52	30		-100,00%	-100,00%	
n° richieste accesso atti evase	76	104	85	88	80		-100,00%	-100,00%	
n° richieste accesso atti ricevute	78	104	85	89	80		-100,00%	-100,00%	
Regolamento edilizio e impianti pubblicitari	2	1	0	1	0		-100,00%	#DIV/0!	
N. pratiche istruite sottoposte esame Commissione Paesaggistica	7	7	4	6	2		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Riduzione dei tempi di rilascio permessi di costruire rispetto ai termini di legge (gg)	5	5	5	5	5		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	20	20	20	20	20		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10	10	10	10	10		-100,00%	-100,00%	
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo/ Provento									
Oneri urbanizzazione	€ 138.871,44	€ 111.852,00	€ 80.734,82	€ 110.486,09	€ 120.000,00		-100,00%	-100,00%	
C.O.S.A.P.	€ 2.387,00	€ 7.562,00	€ 6.302,00	€ 5.417,00	€ 4.000,00		-100,00%	-100,00%	
Diritti di Segreteria	€ 26.003,00	€ 22.178,33	€ 18.162,90	€ 22.114,74	€ 18.000,00		-100,00%	-100,00%	
costo processo	€ 91.468,81	€ 89.666,75	€ 90.301,16	€ 90.478,91	€ 90.154,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)	95,80%	82,56%	87,50%	88,62%	85,00%		-100,00%	-100,00%	
Personale coinvolto nel processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo							
Dassetto Walter	D	35%							
Peruzzo Viviana	D	90%							
Gervasio Carla	C	5%							
Cima Barbara	C	95%							

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	25,00%	25,00%	0,00%	-25,00%	NOOK
% soddisfazione delle richieste (richieste di integrazione/ domande presentate)	61,17%	47,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti (N. domande presentate + pratiche anni precedenti/N. richieste integrazioni)	220,29%	252,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)	99,25%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Riduzione dei tempi di rilascio permessi di costruire rispetto ai termini di legge (gg)	5,00	5,00	0,00	-0,05	NOOK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	20,00	20,00	0,00	-0,20	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10,00	10,00	0,00	-0,10	NOOK
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche evase)	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario pratica (costo del processo /N. pratiche evase)	€ 210,25	€ 329,03	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	€ 8.084,35	€ 7.500,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite (costo del processo/popolazione)	€ 16,79	€ 17,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (indagine)	88,62%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK
Analisi del risultato					

								ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		CONTROLLO DEL TERRITORIO							
Servizio		<i>Servizi Manutentivi e gestionali, Pubblica Sicurezza e Protezione Civile</i>							
Ufficio/Centro di Costo		<i>Servizi Manutentivi e gestionali, Pubblica Sicurezza e Protezione Civile</i>							
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									
	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	5443	5404	5324	5390	5300				
N. manutenzioni ordinarie patrimonio effettuate Squadra Manutentiva	370	375	365	370	370		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni ordinarie patrimonio effettuate affidamenti	23	20	20	21	22		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate Squadra Manutentiva	210	211	193	205	200		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate affidamenti	13	10	10	11	12		-100,00%	-100,00%	
N. Richiesta interventi	180	185	178	181	184		-100,00%	-100,00%	
Mq. Aree Verdi comunali n. 2 sfalci	61400	61400	61400	61400	61400		-100,00%	-100,00%	
Mq. Aree Verdi comunali manutenzioni effettuate Squ. Manutentiva	40000	40000	40000	40000	40000		-100,00%	-100,00%	
Mq. Aree Verdi comunali manutenzioni effettuate affidamenti	10000	10000	10000	10000	10000		-100,00%	-100,00%	
N. Totale Interventi di manutenzioni	580	586	590	585	580		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio programmazione intervento su segnalazione	15	15	15	15	15		-100,00%	-100,00%	
Ore annue di lavoro manutentivo	3029	2876	2711	2872	2700		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie affidamenti	€ 144.829,36	€ 91.631,67	€ 167.989,68	€ 134.816,90	€ 130.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costo processo	€ 522.367,13	€ 581.782,73	€ 594.255,52	€ 566.135,13	€ 916.332,75		-100,00%	-100,00%	
Costo del lavoro manutentivo	€ 67.447,52	€ 66.241,52	€ 65.819,00	€ 66.502,68	€ 61.380,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)	68,75%	95,14%	90,41%	84,77%	85,00%		-100,00%	-100,00%	
Personale coinvolto nel processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo							
Recco Paolo	D	61%							
Torasso Laura	C	100%							
Prono Marco	C	100%	cessazione dal servizio dal 1.11.2016						
Cordaro Salvatore	B	100%							
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)				94,90%	94,34%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni effettuate Squ. Manutentiva/manutenzioni effettuate squadra manutentiva + affidamenti)				80,00%	80,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di manutenzione del patrimonio (effettuate Squadra Manutentiva/effettuate)				94,63%	94,39%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio programmazione intervento su segnalazione				15,00	15,00	0,00	-0,15	OK	
Tempo medio per intervento manutentivo				5,00	4,74	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficienza Economica									
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (costo del lavoro manutentivo/spese per manutenzioni ordinarie affidamenti)				49,33%	47,22%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 105,03	€ 172,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)				84,77%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK	
Analisi del risultato									

							ANNO	2016			
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table border="1"> <tr><td>CONTROLLO DEL TERRITORIO</td></tr> <tr><td>Polizia Locale</td></tr> <tr><td>Polizia Locale</td></tr> </table>							CONTROLLO DEL TERRITORIO	Polizia Locale	Polizia Locale
CONTROLLO DEL TERRITORIO											
Polizia Locale											
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											
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	5443	5404	5324	5390	5300						
Km strade	71,35	71,35	71,35	71,35	71,35		-100,00%	-100,00%			
N. agenti	3,00	3,00	2,50	2,83	2		-100,00%	-100,00%			
N° ore complessive lavorate dalla pm	4852	4753	3743	4449,33	3232		-100,00%	-100,00%			
N. ore di vigilanza Viabilità e C.d.S.	3715	3749	2069	3177,67	1961		-100,00%	-100,00%			
N. ore di vigilanza Ambientale	749	762	510	673,67	381		-100,00%	-100,00%			
N. ore di vigilanza sul territorio per Manifestazioni	790	784	770	781,33	750		-100,00%	-100,00%			
N. Sanzioni C.d.S.	241	276	120	212,33	250		-100,00%	-100,00%			
N. Sanzioni Amministrative	8	11	5	8,00	8		-100,00%	-100,00%			
N. Sanzioni non pagate	43	65	29	45,67	50		-100,00%	-100,00%			
N. Verbali incassati	206	245	164	205,00	210		-100,00%	-100,00%			
N. Sanzioni emesse a ruolo	40	42	29	37,00	43		-100,00%	-100,00%			
N. Manifestazioni	34	36	41	37,00	35		-100,00%	-100,00%			
N. Richieste di P.S.	46	46	44	45,33	46		-100,00%	-100,00%			
N. Autorizzazioni di P.S. Rilasciate	46	46	44	45,33	46		-100,00%	-100,00%			
N. Autorizzazioni Suolo Pubblico	78	82	40	66,67	80		-100,00%	-100,00%			
N. Accertamenti Anagrafici	174	205	193	190,67	200		-100,00%	-100,00%			
N. Cortei Funebri	62	79	55	65,33	30		-100,00%	-100,00%			
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		-100,00%	-100,00%			
Ore dedicate alla P.S. - Uffici Amministrativi	780	750	760	763	765		-100,00%	-100,00%			
Sanzioni Varie non pagate: tempo medio per la riscossione (fra emissione sanzione e sanzione emessa a ruolo) gg	210	240	200	217	200		-100,00%	-100,00%			
Tempo medio per rilascio Autorizzazione P.S. (da istruttoria eseguita a rilascio) gg	3	3	3	3	3		-100,00%	-100,00%			
Indici di Costo/ Provento											
€ accertati a totale (c.d.s. + sanzioni varie)	€ 19.881,00	€ 19.950,00	€ 9.541,00	€ 16.457,33	€ 11.850,00		-100,00%	-100,00%			
€ incassati totali (c.d.s. + sanzioni varie)	€ 10.452,00	€ 13.200,00	€ 3.071,90	€ 8.907,97	€ 10.200,00		-100,00%	-100,00%			
€ per ruoli emessi	€ 2.980,00	€ 3.150,00	€ 6.469,10	€ 4.199,70	€ 3.250,00		-100,00%	-100,00%			
Costo del processo	€ 179.700,47	€ 179.700,47	€ 175.937,79	€ 178.446,24	€ 149.703,05		-100,00%	-100,00%			
Indici di Qualità											
N. ricorsi	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
N. ricorsi accolti	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
N. Verbali emessi	201	232	125	186,00	229		-100,00%	-100,00%			
% gradimento servizio di Vigilanza(indagine)	68,75%	95,14%	90,41%	84,77%	85%		-100,00%	-100,00%			
Personale coinvolto nel processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo									
Recco Paolo	D	39%									
Blessent Patrizia	C	100%									
Vitulli Alessio	C	100%									
150889,05	B	100%									

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/)	17,56%	23,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Vigilanza Viabilità e C.d.S. (ore di vigilanza Viabilità e C.d.S./ore complessive lavorate dalla pm)	71,42%	60,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)	1902,47	2650,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% verbali incassati (n° verbali emessi/n° verbali incassati)	110,22%	91,70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su segnalazione (da segnalazione ad intervento) - giorni	3,00	3,00	0,00	-0,03	OK
Tempo medio pratiche di PS e Suolo pubblico (ore dedicate/N.richieste PS+ suolo pubblico)	6,82	6,07	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
tempo medio incasso sanzioni (giorni)	217	200	0	-100,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (Costo del processo/Popolazione)	€ 33,10	€ 28,25	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incasso sanzioni amministrative di competenza per sanzioni/€. accertati di competenza per sanzioni) (€ incassati)	54,13%	86,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio di Vigilanza (indagine)	84,77%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK
Analisi del risultato					

								ANNO	2016	
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AFFARI GENERALI								
Servizio		Segreteria, Protocollo e Comunicazioni e relazioni con il cittadino								
Ufficio/Centro di Costo		Segreteria, Protocollo e Comunicazioni e relazioni con il cittadino								
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										
	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
Popolazione	5443	5404	5324	5390	5300					
N° dipendenti servizio	2	2	2	2	2		-100,00%	-100,00%		
N° ore annue dedicate al servizio (escluso segretario)	3118	2982	2325	2808	2895		-100,00%	-100,00%		
N° totale ore lavorate dal personale dell'ente (escluso segretario)	41575	41762	40875	41404	40524		-100,00%	-100,00%		
N. atti gestiti (delibere/determine/ordinanze/decreti)	750	803	841	798	750		-100,00%	-100,00%		
N. atti al protocollo nell'anno(A+P+I+R)	11881	11750	11951	11861	11500		-100,00%	-100,00%		
Indici di Tempo										
Ore di assistenza professionale agli organi e direzione complessiva (Attività diretta del Segretario Comunale)	802	815	815	811	809		-100,00%	-100,00%		
tempo medio mensile dedicato alla gestione documentale	468	462	480	470	461		-100,00%	-100,00%		
Indici di Costo										
Costo del processo complessivo	€ 139.884,62	€ 136.773,64	€ 132.925,29	€ 136.527,85	€ 140.895,00		-100,00%	-100,00%		
Indici di Qualità										
% gradimento servizio	87,80%	92,03%	95,21%	91,68%	85,00%		-100,00%	-100,00%		
n. errori riscontrati nella gestione del protocollo (destinazione/acquisizione)	138	110	112	120	110		-100,00%	-100,00%		
Personale coinvolto nel processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo								
SEGREARIO-RESPONSABILE	SC	50%								
Clari Rossana	C	100%								
Speziale Carmela	C	100%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO		
Indicatori di Efficacia										
% Personale (n. ore del servizio/n.ore totali)				6,78%	7,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale										
N. atti gestiti/n. ore dedicate al servizio				0,28	0,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
N. atti protocollati/n. ore dedicate al servizio				4,22	3,97	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficienza Economica										
Incidenza forfettaria del supporto professionale agli organi (N° atti gestiti/N. ore assistenza prof.)				0,98	0,93	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 25,33	€ 26,58	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine)				91,68%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK		
% Errori (N. segnalazione errori/N. atti gestiti + al protocollo)				0,01	0,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Analisi del risultato										

								ANNO	2016
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
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									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	5443	5404	5324	5390	5300				
N° dipendenti del servizio	2	2	2	2	2		-100,00%	-100,00%	
N° pratiche (iscrizioni-cancellazioni anagrafe/elettorale-atti stato civile)	2055	1705	1989	1916	1650		-100,00%	-100,00%	
N° certificati	4686	4491	4341	4506	4100		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Ore apertura annue (h. 16,5 x 52 settimane)	858	858	858	858	858		-100,00%	-100,00%	
ore annue back office tecnico di servizio h. 36 x 52 sett. = h. 1872) detratte (orario apertura annue h. 16,5 x 52 sett. = h. 858)	1014	1014	1014	1014	1014		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 140.518,98	€ 146.682,14	€ 138.142,12	€ 141.781,08	€ 170.702,88		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)	87,80%	92,03%	95,21%	91,68%	85,00%		-100,00%	-100,00%	
Personale coinvolto nel processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo							
SEGREARIO-RESPONSABILE	SC	50							
Serra Vanda	D	100							
Salassa Alessio	C	100							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% Personale (n. dipendenti del servizio/popolazione)				0,04%	0,0377%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)				35,55%	31,13%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio gestione pratiche (n. pratiche/n. ore back office)				1,89	1,63	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/orario teorico servizio h. 36 x 52 settimane = h. 1872)				46%	46%	0%	-45,83%	NOOK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 26,30	€ 32,21	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio pratiche e certificati (costo del processo/n. pratiche e certificati)				€ 22,08	€ 29,69	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)				91,68%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK	
Analisi del risultato									