



**COMUNE DI PECETTO TORINESE**

**PROVINCIA DI TORINO**

**PIANO PERFORMANCE 2014**

*(art. 4 D. Lgs. 150/2009)*

## INTRODUZIONE

Il Piano delle performance é un documento di programmazione e comunicazione previsto dal Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, meglio conosciuto come "riforma Brunetta", per esplicitare concretamente il ciclo di gestione delle performance.

Questo documento risponde alla necessità di individuare, misurare e valutare le performance delle Pubbliche Amministrazioni, affinché esse rendano conto ai cittadini delle attività svolte ed abbiano una costante tensione al miglioramento, il tutto in un'ottica di massima diffusione dei contenuti nel rispetto del principio di trasparenza.

Il Piano delle performance é composto da una prima parte relativa all'ambiente esterno del Comune: a tale scopo sono presi in considerazione i dati degli ultimi tre anni, a partire dal 2010, relativi alla composizione della popolazione pecettese, della sua struttura, delle peculiarità del territorio e della viabilità.

A seguire una seconda parte specifica per quello che potremmo definire l'ambiente interno, quindi le risorse economiche-finanziarie che il Comune gestisce e le risorse umane di cui dispone.

Infine l'analisi dei processi individuati, mediante predisposizione di schede di analisi dettagliate con indicazione di indici di efficacia, efficienza, temporali e di costo.

Sono stati individuati 17 processi principali, significativi. Per ogni processo sono stati individuati una serie di indici di tipo quantitativo, temporale, economico e qualitativo per il triennio 2010-2011-2012 , che combinati tra loro danno vita a indicatori che permettono di ipotizzare il verosimile andamento per l'anno in corso.

Il valore atteso degli indicatori rappresenta l'impegno dell'Amministrazione e della struttura di mantenere o migliorare nell'anno alcuni indicatori.

I costi dei processi sono stati individuati considerando:

1. costo delle risorse umane coinvolte nel processo;
2. costi diretti: spese sostenute identificabili dai capitoli di bilancio assegnati per la realizzazione di ciascun processo;
3. costi dei collaboratori esterni o collaborazioni esterne.

Il totale dei costi attribuiti non ha quindi il significato di quadratura contabile di bilancio, ma evidenzia le risorse destinate specificamente alla gestione del processo considerato.

Ulteriori indici potranno essere inseriti approfondendo i controlli e le rilevazioni di andamento dei processi e di gradimento dei servizi; l'Amministrazione si impegna a renderli pubblici non appena disponibili.

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	<a href="#">Servizi di supporto interno: gestire la segreteria</a>
		<a href="#">Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione</a>
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	<a href="#">Gestire la funzione amministrativa-contabile, la programmazione e il controllo economico-finanziario</a>
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	<a href="#">Gestire le entrate ed i tributi locali</a>
	GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI	<a href="#">Progettare e gestire interventi di manutenzione</a>
	UFFICIO TECNICO	
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	<a href="#">Gestire i servizi demografici</a>
	ALTRI SERVIZI GENERALI	
FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	UFFICI GIUDIZIARI CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI	
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	<a href="#">Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</a>
	POLIZIA COMMERCIALE	<a href="#">Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva</a>
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	<a href="#">Gestire il settore istruzione</a>
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHES	<a href="#">Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</a>
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	<a href="#">Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive</a>
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	<a href="#">Gestire l'Edilizia Privata, il rilascio di concessioni/autorizzazioni e la pianificazione territoriale</a>
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	<a href="#">Gestione del sistema raccolta rifiuti</a>
	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	<a href="#">Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria</a>
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	
	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE	
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	<a href="#">Gestione degli interventi a favore delle persone in difficoltà</a>
	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	<a href="#">Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti</a>
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO	
FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA	
	DISTRIBUZIONE GAS	
	CENTRALE DEL LATTE	
	DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA	
	TELERISCALDAMENTO	
	FARMACIE	
	ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI	

N.	ELENCO PROCESSI	AREA ORGANIZZATIVA
1	Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	AMMINISTRATIVA
2	Gestire i servizi demografici	AMMINISTRATIVA
3	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	POLIZIA MUNICIPALE
4	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva	POLIZIA MUNICIPALE E EDILIZIA
5	Gestire le entrate ed i tributi locali	FINANZIARIA
6	Gestire il settore istruzione	AMMINISTRATIVA
7	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	AMMINISTRATIVA
8	Gestire la funzione amministrativa-contabile - la programmazione e il controllo finanziario	FINANZIARIA
9	Gestire l'Edilizia Privata, il rilascio di concessioni/autorizzazioni e la pianificazione territoriale	EDILIZIA
10	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio	LAVORI PUBBLICI
11	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti	POLIZIA MUNICIPALE
12	Gestire la Segreteria, il Protocollo, la comunicazione istituzionale e l'URP	AMMINISTRATIVA
13	Gestire le risorse umane e l'organizzazione	FINANZIARIA
14	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale e igienico-sanitaria	LAVORI PUBBLICI
15	Gestione del sistema raccolta rifiuti	FINANZIARIA E POLIZIA MUNICIPALE
16	Gestione degli interventi a favore delle persone in difficoltà	AMMINISTRATIVA

<b>CARATTERISTICHE DELL'ENTE</b>					
<b>Popolazione</b>					
<b>Descrizione</b>	2011	2012	2013	2014 (AL 30/09/2014)	
Popolazione residente al 31/12	3.967	3.930	3.964	<b>3.964</b>	
di cui popolazione straniera	226	191	209		
<b>Descrizione</b>	2011	2012	2013	2014	
nati nell'anno	29	28	23		
deceduti nell'anno	37	45	40		
immigrati	183	277	222		
emigrati	162	208	163		
<b>Popolazione per fasce d'età ISTAT</b>	2011	2012	2013	2014	
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	255	224	234	
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	329	322	342	
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	514	507	522	
Popolazione in età adulta	30-65 anni	2.023	1.999	1.932	
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	846	878	934	
<b>Popolazione per fasce d'età Stakeholders</b>	2011	2012	2013	2014	
Prima infanzia	0-3 anni	92	135	87	
Utenza scolastica	4-13 anni	447	418	411	
Minori	0-18 anni	735	747	741	
Giovani	15-25 anni	378	387	406	
<b>Popolazione massima insediabile al 2011 (da strumento urb)</b>			4122	4122	

<b>Territorio</b>		
<b>Superficie in Km<sup>q</sup></b>		
Frazioni		9,16
		2,00
<b>Risorse idriche</b>		
Laghi		0
Fiumi/rii		3

<b>Viabilità</b>					
<b>Strade</b>		2011	2012	2013	2014
Statali	Km				
Provinciali	Km	12,7	12,7	12,70	12,70
Comunali	Km	30,2	30,2	30,20	30,20
Autostrade	Km				
				<b>Totale Km strade</b>	<b>42,90</b>

								ANNO	2014	
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI										
Gestione delle Entrate										
Titoli	2011		2012		2013		2014			
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato		
Avanzo applicato										
1 - Tributarie	€ 2.085.131,38	€ 1.724.470,22	€ 2.125.998,92	€ 1.955.143,36	€ 1.071.974,05	€ 769.515,87				
2 - Trasferimento Stato	€ 140.064,04	€ 66.689,86	€ 116.574,48	€ 55.128,88	€ 1.128.169,08	€ 1.067.416,08				
3 - Extratributarie	€ 949.657,89	€ 932.097,51	€ 1.086.356,52	€ 956.236,39	€ 1.234.617,55	€ 1.167.181,50				
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 796.122,13	€ 791.122,13	€ 386.541,24	€ 336.053,24	€ 726.531,13	€ 488.827,13				
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00				
6 - Servizi conto terzi	€ 310.686,62	€ 270.347,23	€ 232.181,36	€ 229.994,23	€ 253.303,21	€ 229.443,14				
<b>Totale entrate</b>	<b>€ 4.281.662,06</b>	<b>€ 3.784.726,95</b>	<b>€ 3.947.652,52</b>	<b>€ 3.532.556,10</b>	<b>€ 4.414.595,02</b>	<b>€ 3.722.383,72</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>		
Gestione delle Spese										
Titoli	2011		2012		2013		2014			
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato		
1 - Spesa corrente	€ 3.000.808,05	€ 2.303.828,44	€ 3.191.896,84	€ 2.428.825,31	€ 3.131.716,84	€ 2.492.068,22				
2 - Spese c/capitale	€ 455.865,46	€ 107.435,45	€ 447.386,50	€ 167.330,63	€ 929.104,85	€ 252.678,88				
3 - Rimborso di prestiti	€ 179.140,44	€ 179.140,44	€ 187.269,25	€ 187.269,25	€ 195.652,64	€ 195.652,64				
4 - Servizi conto terzi	€ 369.604,33	€ 282.295,45	€ 232.181,36	€ 231.215,68	€ 253.303,21	€ 249.868,33				
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 4.005.418,28</b>	<b>€ 2.872.699,78</b>	<b>€ 4.058.733,95</b>	<b>€ 3.014.640,87</b>	<b>€ 4.509.777,54</b>	<b>€ 3.190.268,07</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>		
Gestione residui										
Titolo	ENTRATE	2011		2012		2013		2014		
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	
1	Tributarie	€ 386.104,53	€ 314.420,12	€ 394.356,76	€ 361.532,92	€ 356.141,36	€ 323.248,64			
2	Contributi e trasferimenti	€ 144.877,86	€ 89.207,19	€ 94.375,65	€ 62.073,82	€ 75.121,17	€ 56.022,79			
3	Extratributarie	€ 36.632,86	€ 11.201,73	€ 95.882,04	€ 94.284,57	€ 131.217,16	€ 101.211,78			
4	Contributi conto capitale	€ 1.043.112,42	€ 218.498,19	€ 628.718,12	€ 138.953,86	€ 540.252,26	€ 94.173,35			
5	Accensioni di prestiti	€ 939.359,65	€ 683.162,52	€ 256.197,13	€ 14.095,11	€ 242.102,02	€ 0,00			
6	Servizi conto terzi	€ 22.591,39	€ 11.515,43	€ 40.629,28	€ 28.809,38	€ 13.986,27	€ 9.331,77			
<b>Totale residui su entrate</b>	<b>€ 2.572.678,71</b>	<b>€ 1.328.005,18</b>	<b>€ 1.510.158,98</b>	<b>€ 699.749,66</b>	<b>€ 1.358.820,24</b>	<b>€ 583.988,33</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>		
Titolo	SPESE	2011		2012		2013		2014		
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	
1	Spese correnti	€ 1.151.225,37	€ 475.649,30	€ 1.019.849,94	€ 558.847,17	€ 1.074.385,67	€ 495.179,56			
2	Spese per investimenti	€ 2.991.799,24	€ 1.447.225,03	€ 2.326.754,25	€ 672.097,62	€ 1.862.072,09	€ 335.672,79			
3	Rimborso di prestiti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00			
4	Servizi conto terzi	€ 27.496,18	€ 4.904,08	€ 41.255,12	€ 17.112,18	€ 22.407,57	€ 2.393,12			
<b>Totale residui su spese</b>	<b>€ 4.170.520,79</b>	<b>€ 1.927.778,41</b>	<b>€ 3.387.859,31</b>	<b>€ 1.248.056,97</b>	<b>€ 2.958.865,33</b>	<b>€ 833.245,47</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>		
Indici per analisi finanziaria										
Descrizione	2011		2012		2013		2014			
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 65.826,86		€ 54.328,88		€ 1.077.174,00					
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 126.806,46		€ 118.677,64		€ 110.294,24					
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01, interv.07 e interv. 05)	€ 918.613,66		€ 895.857,09		€ 900.712,79					
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 179.140,44		€ 187.269,25		€ 195.652,64					
Anticipazioni di cassa	€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00					

**STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI**

<b>Grado di autonomia finanziaria</b>				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
<b>1. Autonomia finanziaria</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	95,59%	96,50%	<b>67,15%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Entrate correnti				
<b>2. Autonomia impositiva</b>				
Entrate tributarie	65,68%	63,86%	<b>31,21%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Entrate correnti				
<b>3. Dipendenza erariale</b>				
Trasferimenti correnti statali	2,07%	1,63%	<b>31,36%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Entrate correnti				
<b>Grado di rigidità del Bilancio</b>				
Indicatori	2011	2012	2013	2014
<b>1. Rigidità strutturale</b>				
Spesa personale+rimborsamento mutui(cap+int)	38,57%	36,10%	<b>35,13%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Entrate correnti				
<b>2. Rigidità per costo personale</b>				
Spesa complessiva personale	28,93%	26,91%	<b>26,22%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Entrate correnti				
<b>3. Rigidità per indebitamento</b>				
Rimborsamento mutui (cap+int)	9,64%	9,19%	<b>8,91%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Entrate correnti				
<b>Pressione fiscale ed erariale pro-capite</b>				
Indicatori	2011	2012	2013	2014
<b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 765,01	€ 817,39	<b>€ 581,88</b>	<b>€ 0,00</b>
Numero abitanti				
<b>2. Pressione tributaria pro-capite</b>				
Entrate tributarie	€ 525,62	€ 540,97	<b>270,43</b>	<b>0,00</b>
Numero abitanti				
<b>3. Indebitamento locale pro-capite</b>				
Rimborsamento mutui(cap+int)	€ 77,12	€ 77,85	<b>€ 77,18</b>	<b>€ 0,00</b>
Numero abitanti				
<b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b>				
Trasferimenti correnti statali	€ 16,59	€ 13,82	<b>€ 271,74</b>	<b>€ 0,00</b>
Numero abitanti				
<b>Capacità gestionale</b>				
Indicatori	2011	2012	2013	2014
<b>1. Incidenza residui attivi</b>				
Residui attivi	60,09%	38,25%	<b>30,78%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Totale accertamenti				
<b>2. Incidenza residui passivi</b>				
Residui passivi	104,12%	83,47%	<b>65,61%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Totale impegni				
<b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b>				
Riscossioni titoli 1 + 3	87,54%	90,63%	<b>83,96%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Accertamenti titoli 1 + 3				
<b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b>				
Pagamenti titolo 1	76,77%	76,09%	<b>71,78%</b>	<b>#DIV/0!</b>
Impegni titolo 1				

**I dati della gestione delle entrate, delle spese e della gestione dei residui attivi e passivi sono indicati con riferimento alla data del 31.12 dell'anno di riferimento.**

Dall'anno 2011 l'importo dei Trasferimenti dello Stato - Tit. 2 cat. 1 - è stato ridotto, in seguito alla fiscalizzazione, con l'istituzione del Fondo Sperimentale di Riequilibrio e della Compartecipazione IVA che trovano allocazione al Tit. 1 dell'entrata (Entrate tributarie). L'importo delle entrate tributarie è decurtato della somma da restituire allo Stato per incapienza di risorse. Nell'anno 2013 si evidenzia un aumento dei trasferimenti dovuto al ristoro dello Stato per l'abolizione dell'IMU sull'abitazione principale. Le entrate tributarie IMU sono registrate al netto delle regolazioni finanziarie con lo Stato con conseguente incidenza sugli indicatori.

				ANNO <b>2014</b>
<b>STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE</b>				
<b>Personale in servizio a tempo indeterminato (al 31.12 dell'anno di riferimento)</b>				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
Dirigenti (segretario - dal 01.12.09 in convenzione 44,44%)	0,44	0,44	0,44	<b>0,44</b>
Posizioni Organizzative	5,00	5,00	5,00	<b>5,00</b>
Dipendenti	18,00	19,00	19,00	<b>19,00</b>
<b>Totale Personale in servizio (di cui n. 2 part-time 50% - n. 1 part time 70% e n. 2 part time 83,33%)</b>	<b>23,44</b>	<b>24,44</b>	<b>24,44</b>	<b>24,44</b>
<b>Età media del personale</b>				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
Dirigenti	43,00	44,00	45,00	<b>46,00</b>
Posizioni Organizzative	44,00	45,00	46,00	<b>47,00</b>
Dipendenti	45,00	44,00	44,00	<b>45,00</b>
<b>Totale Età Media</b>	<b>44,00</b>	<b>44,33</b>	<b>45,00</b>	<b>46,00</b>
<b>Indici di assenza</b>				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
Malattia + Ferie + Altro	14,62%	16,28%	16,63%	
Malattia + Altro	3,98%	4,27%	4,74%	

<b>Indici per la spesa del Personale</b>				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
Spesa complessiva per il personale	€ 918.613,66	€ 895.857,09	€ 900.712,79	<b>€ 0,00</b>
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 2.800,00	€ 2.800,00	€ 2.800,00	
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 2.800,00	€ 2.800,00	€ 2.800,00	
<b>SPESA PER IL PERSONALE</b>				
Descrizione	2011	2012	2013	2014
<b>1. Spesa personale su spesa corrente</b>				
Spesa complessiva personale	30,61%	28,07%	28,76%	<b>#DIV/0!</b>
Spese Correnti				
<b>2. Spesa media del personale</b>				
Spesa complessiva personale	€ 39.182,65	€ 36.655,36	€ 36.854,04	<b>€ 0,00</b>
Totale personale in servizio				
<b>3. Spesa personale pro-capite</b>				
Spesa complessiva personale	€ 231,56	€ 227,95	€ 227,22	<b>€ 0,00</b>
Popolazione				
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>				
Popolazione	169	161	162	<b>162</b>
Totale personale in servizio				
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>				
Numero dirigenti	1,90%	1,80%	1,80%	<b>1,80%</b>
Totale personale in servizio				
<b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b>				
Numero Posizioni Organizzative	21,33%	20,46%	20,46%	<b>20,46%</b>
Totale personale in servizio				
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b>				
Spesa per formazione impegnata	100,00%	100,00%	100,00%	<b>#DIV/0!</b>
Spesa per formazione stanziata				
<b>8. Spesa media formazione</b>				
Spesa per formazione	€ 119,43	€ 114,57	€ 114,57	<b>€ 0,00</b>
Totale personale in servizio				
<b>9. Spesa formazione su spesa personale</b>				
Spesa per formazione	0,30%	0,31%	0,31%	<b>#DIV/0!</b>
Spesa complessiva personale				

								ANNO	2014	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>										
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>									
Servizio	<b>AMMINISTRATIVO</b>									
Ufficio/Centro di Costo	<b>SEGRETERIA-PROTOCOLLO-URP</b>									
<b>Processo 1</b>										
<b>Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive - Manifestazioni e Cultura</b>										
<b>Finalità del Processo</b>										
<b>Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini- Programmare e gestire manifestazioni ed iniziative culturali</b>										
<b>Stakeholders</b>										
<b>Associazioni</b>										
<b>Indici</b>										
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
<b>Indici di Quantità</b>										
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964					
N. domande di contributo accolte	16	13	22	17	20		-100,00%	-100,00%		
N. domande di contributo presentate ammissibili	16	13	22	17	20		-100,00%	-100,00%		
N. domande di patrocinio accolte	18	18	19	18	20		-100,00%	-100,00%		
N. domande di patrocinio presentate	18	18	19	18	20		-100,00%	-100,00%		
N. beneficiari	16	11	25	17	25		-100,00%	-100,00%		
<b>Indici di Tempo</b>										
Tempo medio erogazione contributo	30	30	30	30	30		-100,00%	-100,00%		
Tempo medio erogazione patrocinio	30	30	30	30	30		-100,00%	-100,00%		
<b>Indici di Costo</b>										
€ contributi complessivamente erogati	€ 71.950,00	€ 67.854,60	€ 52.097,67	€ 63.967,42	€ 61.017,00		-100,00%	-100,00%		
Costo del processo	€ 29.632,00	€ 27.504,00	€ 22.610,79	€ 26.582,26	€ 22.500,00		-100,00%	-100,00%		
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo					
BERNARDO CACCHERANO	D	9%								
LUCIA SOMMA	C	20% (part time 83,33%)								
EMANUELA BOSA	C	15% (part time 83,33%)								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>										
% soddisfazione delle richieste di contributo (N. domande di contributo accolte/ N. domande di contributo presentate ammissibili)						100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (N. domande di patrocinio accolte/ N. domande di patrocinio presentate)						100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>										
Tempo medio erogazione contributo						30,00	<b>30,00</b>	<b>0,00</b>	-0,30	<b>OK</b>
Tempo medio erogazione patrocinio						30,00	<b>30,00</b>	<b>0,00</b>	-0,30	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>										
Valore medio contributi erogati (€ di contributi complessivamente erogati/n. beneficiari)						€ 3.690,43	<b>€ 2.440,68</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Valore pro capite dei contributi erogati (€ di contributi complessivamente erogati/popolazione)						€ 16,18	<b>€ 15,39</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>										
<i>I dati del triennio 2011-2012-2013 del costo del processo sono stati aggiornati con i parametri più analitici adottati nel 2013</i>										

								ANNO	2014	
<b>Obiettivo di processo</b>										
<b>Misurazione della performance</b>										
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>									
Servizio	<b>AMMINISTRATIVO</b>									
Ufficio/Centro di Costo	<b>DEMOGRAFICO</b>									
<b>Processo 2</b>										
<b>Gestire i servizi demografici</b>										
<b>Finalità del Processo</b>										
<b>Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale, Leva e Concessioni Cimiteriali, rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.</b>										
<b>Stakeholders</b>										
<b>Cittadini</b>										
<b>Indici</b>										
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
<b>Indici di Quantità</b>										
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964					
h. di apertura settimanale	18,00	18	18	18,00	18,00		-100,00%	-100,00%		
N° pratiche	1589	1404	1184	1392	1200		-100,00%	-100,00%		
N° certificati	2629	2429	2302	2453	1900		-100,00%	-100,00%		
N. domande concessioni accolte	16	27	15	19	13		-100,00%	-100,00%		
N. domande concessioni ricevute	16	27	15	19	13		-100,00%	-100,00%		
<b>Indici di Costo</b>										
Costo del Processo	€ 96.303,18	€ 89.911,68	€ 88.953,72	€ 91.722,86	€ 91.500,00		-100,00%	-100,00%		
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
BERNARDO CACCHERANO	D	25%								
GRAZIELLA CUCCO	C	100%								
IRMA MAROCCO	C	100%								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>										
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)						50,00%	<b>50,00%</b>	<b>0,00%</b>	-50,00%	<b>NOOK</b>
<b>% pratiche pro capite</b> (n.pratiche/popolazione)						35,22%	<b>30,27%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>										
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)						€ 23,20	<b>€ 23,08</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio del certificato</b> (costo del processo/n. certificati)						€ 37,39	<b>€ 48,16</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>										
<i>commento sintetico sui risultati</i>										

					ANNO	2014		
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>VIGILANZA</b>							
Servizio	<b>POLIZIA MUNICIPALE</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>POLIZIA MUNICIPALE</b>							
<b>Processo 3</b>								
<b>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulla popolazione</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire il controllo del territorio, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale (inclusa la rimozione della neve) ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative.</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964			
<b>Km strade</b>	43,36	45,00	45,00	44	45,00		-100,00%	-100,00%
N. agenti	5,00	5,00	5,00	5	5,00		-100,00%	-100,00%
N. ore settimanali di controllo stradale	110,00	110,00	108,00	109	109,00		-100,00%	-100,00%
n° ore complessive lavorate dalla pm	9840,00	9263,00	11108,00	10070	9253,00		-100,00%	-100,00%
N. ore di vigilanza serale ( 3 ore x 42 uscite)	126,00	126,00	126,00	126	126,00		-100,00%	-100,00%
N. uscite per vigilanza serale ciascuna con 2 agenti	42,00	42,00	42,00	42	42		-100,00%	-100,00%
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	108,00	108,00	108,00	108	108,00		-100,00%	-100,00%
N. ore settimanali lavorate	180,00	180,00	180,00	180	180,00		-100,00%	-100,00%
N. ore extra-orario	1780,00	1680,00	1988,00	1816	1997,00		-100,00%	-100,00%
n. sinistri	3,00	3,00	4,00	3	4		-100,00%	-100,00%
N. controlli servizio C.d.S. settimanale ( escluso controllo serale estivo)	26,00	26,00	26,00	26	26		-100,00%	-100,00%
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	221,00	247,00	322,00	263	280		-100,00%	-100,00%
N. violazioni globali al C.d.S.	634,00	1951,00	3913,00	2166	3000		-100,00%	-100,00%
N° segnalazioni per illeciti ambientali	2,00	6,00	2,00	3	2		-100,00%	-100,00%
N° illeciti ambientali accertati	2,00	6,00	1,00	3,0	1		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni varie extra c.d.s.	9,00	9,00	2,00	7	2		-100,00%	-100,00%
N. verbali incassati	563,00	1344,00	2335,00	1414	2500		-100,00%	-100,00%
N. verbali emessi	643,00	1960,00	3914,00	2172	3500		-100,00%	-100,00%
N° presenze a manifestazioni ed eventi	36,00	36,00	37,00	36	35		-100,00%	-100,00%
N° manifestazioni	12,00	14,00	13,00	13	14		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento) minuti	5,00	5,00	5,00	5	5,00		-100,00%	-100,00%
Sanzioni amministrative: tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso) gg.	60,00	60,00	60,00	60	60,00		-100,00%	-100,00%
tempo medio incasso sanzioni (gg)	180,00	180,00	180,00	180	180,00		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Costo</b>								
€ accertati (c.d.s. + sanzioni varie)	€ 150.000,00	€ 197.029,80	€ 437.992,31	€ 261.674,04	€ 426.000,00		-100,00%	-100,00%
€ accertati di competenza c.d.s.	€ 150.000,00	€ 190.000,00	€ 437.992,31	€ 259.330,77	€ 426.000,00		-100,00%	-100,00%
€ accertati di competenza per sanzioni extra c.d.s.	€ 500,00	€ 7.029,80	€ 0,00	€ 2.509,93	€ 1.000,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati di competenza per c.d.s.	€ 150.000,00	€ 196.805,46	€ 437.992,31	€ 261.599,26	€ 426.000,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati di competenza per sanzioni extra c.d.s.	€ 500,00	€ 7.029,80	€ 0,00	€ 2.509,93	€ 1.000,00		-100,00%	-100,00%
€ sanzioni base per ruoli emessi ( nei ruoli vanno a confluire anche alcune sanzioni degli anni precedenti)	€ 191.775,29	€ 186.880,42	€ 127.109,51	€ 168.588,41	€ 290.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 218.115,65	€ 259.919,24	€ 422.031,33	€ 300.022,07	€ 441.000,00		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Qualità</b>								
N. ricorsi accolti	23	17	28,00	23	20		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi presentati	57	65	92,00	71	80		-100,00%	-100,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo			
COSIMO CALO'	D	50%						
ETTORE PALLOTTI	D	90%						
MAURO CHECCHETTO	C	90%						
MARILENA DELBOSCO	C	90%						
DAVIDE BIANCO	C	90%						
LUCA LUNGO (SERVIZIO NOTIFICHE)	B	65%						

Indicatore di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>% Presenza vigili sul territorio</b> (ore settimanali di vigilanza sul territorio /ore settimanali lavorate)	60,00%	<b>60,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>

<b>% di Vigilanza stradale</b> (ore settimanali di controllo stradale /ore settimanali lavorate)	60,74%	<b>60,56%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>presidio serale</b> (n° ore di vigilanza serale/n° uscite per vigilanza serale)	3	<b>3</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Rapporto popolazione/agenti</b> (popolazione/n. agenti)	790,73	<b>792,80</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% servizi presidio extra orario</b> (n° ore extra orario/n° ore complessive lavorate dalla pm)	18,03%	<b>21,58%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso di illecito ambientale riscontrato</b> (illeciti ambientali accertati/n. segnalazioni per illeciti ambientali)	90,00%	<b>50,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso sicurezza stradale ( per incidenti rilevati dalla PM)</b> (N. sinistri/n. Km strade)	7,50%	<b>8,89%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di presenza a manifestazioni ed eventi</b> ( N° presenze a manifestazioni ed eventi / n° manifestazioni)	2,79	<b>2,50</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di efficacia dei controlli circa il rispetto del C.d.S.</b> (N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate /N. violazioni globali al C.d.S. )	12,16%	<b>9,33%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Grado di recupero</b> (verbali incassati/verbali emessi)	65,09%	<b>71,43%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio di intervento su chiamata</b> (da segnalazione ad intervento)	5,00	<b>5,00</b>	<b>0,00</b>	-0,05	<b>OK</b>
<b>Tempo medio iter chiusura pratica</b> (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	60,00	<b>60,00</b>	<b>0,00</b>	-0,60	<b>OK</b>
<b>Tempo medio incasso sanzioni (gg)</b>	180,00	<b>180,00</b>	<b>0,00</b>	-1,80	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Valore medio sanzioni</b> (€ accertati (c.d.s. + sanzioni varie extra C.d.S.)/(N. violazioni globali al C.d.S.+ sanzioni varie extra C.d.S.)	€ 120,44	<b>€ 141,91</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo pro capite del processo</b> (Costo del processo/Popolazione)	€ 75,88	<b>€ 111,25</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% incasso sanzioni extra codice della strada.</b> (€ incassati di competenza per sanzioni extra c.d.s./€. accertati di competenza per sanzioni xtra c.d.	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% incasso sanzioni al codice della strada</b> (€ incassati di competenza per c.d.s./€ accertati di competenza c.d.s.)	100,87%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% di ricorsi</b> (N. ricorsi presentati/N. violazioni globali al C.d.S.+ sanzioni varie extra C.d.S.)	3,28%	<b>2,66%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di ricorsi accolti</b> (n.ricorsi accolti/n.ricorsi presentati)	31,78%	<b>25,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di accertato non riscosso</b> (€ sanzioni base per ruoli emessi/€ accertati )	64,43%	<b>68,08%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>					
<p><i>L'incremento del costo del processo per gli anni 2013 e 2014 è dovuto all'aumento delle spese finanziate con i proventi delle sanzioni del Codice della Strada, che comprendono le spese di manutenzione ordinaria della viabilità, della segnaletica stradale e della rimozione della neve. L'importo degli accertamenti di competenza per sanzioni al Codice della Strada è comprensivo dell'incasso dei ruoli emessi negli anni precedenti.</i></p>					

								ANNO	2014
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>TECNICA E POLIZIA MUNICIPALE</b>								
Servizio	<b>TECNICO EDILIZIA</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>EDILIZIA</b>								
<b>Processo 4</b>									
<b>Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e atti di pianificazione vigenti.</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Cittadini</b>									
<b>Indici</b>									
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964				
N. domande presentate ammissibili	258	230,00	214,00	234	183		-100,00%	-100,00%	
N° abusi accertati	8	4,00	5,00	6	5		-100,00%	-100,00%	
N° controlli documentali con irregolarità lieve	12	16,00	12,00	13	12		-100,00%	-100,00%	
Totali controlli del processo	205	230,00	214,00	216	183		-100,00%	-100,00%	
N° sanzioni	20	31,00	25,00	25	25		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio di intervento in seguito alla segnalazione (giorni)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 9.790,80	€ 12.906,86	€ 12.977,43	€ 11.891,70	€ 13.300,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza	€ 66.747,55	€ 82.000,00	€ 103.294,27	€ 84.013,94	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
N. ricorsi accolti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00%	0,00%	
N. ricorsi presentati	0,00	3,00	0,00	1,00	0,00		-100,00%	0,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
MONICA CAMINO	D	10%							
COSIMO CALO'	D	8%							
LUCA CAUDA	C	10%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% di abusivismo</b> (abusi accertati/n. domande presentate ammissibili)				2,62%	<b>2,73%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempo medio di intervento in seguito alla segnalazione</b>				3,00	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	-0,03	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Valore medio sanzioni</b> (proventi di competenza/n. sanzioni)				€ 3.316,34	<b>€ 4.000,00</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Costo pro capite del processo</b> (Costo del processo/Popolazione)				€ 3,01	<b>€ 3,36</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Costo unitario del processo</b> (costo del processo/N° totale controlli del processo)				€ 54,97	<b>€ 72,68</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>N° ricorsi accolti/N° ricorsi presentati</b>				0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
<b>Analisi del risultato</b>									

							ANNO	2014
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>FINANZIARIA</b>							
Servizio	<b>FINANZIARIO</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>TRIBUTI</b>							
<b>Processo 5</b>								
<b>Gestire le entrate ed i tributi locali</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Amministratori-contribuenti</b>								
<b>Indici</b>								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964			
N. morosi	5	7	6	6	10		-100,00%	-100,00%
N. contribuenti	2269	2706	2681	2552	2690		-100,00%	-100,00%
€ entrate tributarie (Tit. I, II e III dell'Entrata)	€ 2.085.131,38	€ 2.264.748,92	€ 2.054.207,80	€ 2.134.696,03	€ 2.677.977,00		-100,00%	-100,00%
€ incassati morosità	€ 2.532,00	€ 15.691,00	€ 20.045,00	€ 12.756,00	€ 10.000,00		-100,00%	-100,00%
€ morosità accertate	€ 22.110,00	€ 7.268,00	€ 6.004,00	€ 11.794,00	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione ICI	€ 30.000,00	€ 25.000,00	€ 30.000,00	€ 28.333,33	€ 25.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate ICI	€ 1.474.461,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 491.487,00	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
Totale Entrate IMU	€ 0,00	€ 1.884.000,00	€ 1.632.233,75	€ 1.172.077,92	€ 630.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate TASI	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 900.000,00		#DIV/0!	-100,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Costo</b>								
Totale importo riscosso di competenza	€ 1.724.470,22	€ 1.955.143,36	€ 1.751.749,62	€ 1.810.454,40	€ 2.275.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato di competenza	€ 2.085.131,38	€ 2.264.748,92	€ 2.054.207,80	€ 2.134.696,03	€ 2.676.977,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo riscosso residui (Entrate I)	€ 314.420,12	€ 361.532,92	€ 323.248,64	€ 333.067,23	€ 310.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo accertato residui (Entrate I)	€ 386.104,53	€ 394.356,76	€ 356.141,36	€ 378.867,55	€ 335.000,00		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Qualità</b>								
N. rettifiche effettuate	748	1413	1340	1167	1000		-100,00%	-100,00%
N. avvisi di accertamento emessi	36	49	26	37	25		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi accolti per l'ente	0	1	0	0	1		-100,00%	-100,00%
N° ricorsi gestiti	0	1	0	0	2		-100,00%	-100,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
LORELLA LONGO	D	37%						
IVANA CANCIAN	C	70%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% di morosità (morosi/contribuenti )			0,24%	<b>0,37%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Tasso recupero evasione ICI</b> (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI/IMU)			5,76%	<b>3,97%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Tasso di riscossione entrate di competenza</b> (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)			84,81%	<b>84,98%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Tasso di smaltimento residui attivi</b> (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)			87,91%	<b>92,54%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>% morosità recuperate</b> (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)			108,16%	<b>66,67%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>% di emissione avvisi accertamento</b> (n. avvisi di accertamento emessi/n.rettifiche)			3,17%	<b>2,50%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>% di contenzioso</b> (N. ricorsi gestiti /N.avvisi di accertamento emessi)			0,90%	<b>8,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>% ricorsi andati a buon fine</b> (N. ricorsi accolti per l'Ente/N° ricorsi gestiti)			100,00%	<b>50,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<p><i>NOTE: Dall'anno 2012 l'Imposta Comunale sugli Immobili è stata sostituita dall'IMU - Imposta Municipale Propria Sperimentale - Il numero dei ricorsi gestiti ed accolti è con riferimento ai provvedimenti emessi nell'anno. L'importo IMU dell'anno 2013 è comprensiva del trasferimento dello Stato in seguito all'abolizione dell'IMU dovuta per l'abitazione principale e per le categorie esentate ed è contabilizzata al netto delle regolazioni finanziarie con lo Stato. Dall'anno 2014, con l'istituzione della IUC, le entrate tributarie comprendono oltre l'IMU, la TASI e la TARI.</i></p>								

								ANNO	2014			
Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table border="1"> <tr><td>AMMINISTRATIVA</td></tr> <tr><td>AMMINISTRATIVO</td></tr> <tr><td>ISTRUZIONE</td></tr> </table>								AMMINISTRATIVA	AMMINISTRATIVO	ISTRUZIONE
AMMINISTRATIVA												
AMMINISTRATIVO												
ISTRUZIONE												
Processo 6												
Gestire il Settore Istruzione												
Finalità del Processo												
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'erogazione di contributi. Garantire l'erogazione e il controllo del servizio di trasporto scolastico, di refezione scolastica ed assistenza educativa secondo criteri di qualità e di professionalità. Gestione convenzionata per servizi scolastici non gestiti direttamente dal Comune (scuola dell'infanzia e nido)												
Stakeholders												
Studenti, famiglie, insegnanti, Istituto												
Indici												
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno				
Indici di Quantità												
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964		-100,00%	-100,00%				
N° alunni	420	427	456	434	448		-100,00%	-100,00%				
TRASPORTO												
N° domande accolte	37	38	39	38	39		-100,00%	-100,00%				
N° domande presentate	37	38	39	38	39		-100,00%	-100,00%				
N° km percorsi	14.094,8	10818	10998	11970,27	11100		-100,00%	-100,00%				
REFEZIONE												
N° domande accolte	420	433	456	436	438		-100,00%	-100,00%				
N° domande presentate	420	433	456	436	438		-100,00%	-100,00%				
N° Utenti	420	433	456	436	438		-100,00%	-100,00%				
N° pasti	39.269	41757	42265	41097,00	42200		-100,00%	-100,00%				
ASSISTENZA												
N° ore sostegno hc	847	1050	1393	1096,67	1330		-100,00%	-100,00%				
N° alunni hc	2	4	4	3	3		-100,00%	-100,00%				
SCUOLA MATERNA												
N° alunni	84	86	87	86	87							
Indici di Costo												
Costo del personale del servizio istruzione	€ 26.287,17	€ 26.518,48	€ 26.366,10	€ 26.390,58	€ 26.600,00		-100,00%	-100,00%				
TRASPORTO												
Costo del servizio	€ 87.158,53	€ 75.000,00	€ 52.800,00	€ 71.652,84	€ 50.000,00		-100,00%	-100,00%				
Proventi di competenza	€ 6.564,00	€ 7.696,90	€ 7.451,00	€ 7.237,30	€ 7.700,00		-100,00%	-100,00%				
REFEZIONE												
Costo del servizio	€ 247.000,00	€ 260.000,00	€ 238.076,90	€ 248.358,97	€ 240.000,00		-100,00%	-100,00%				
Proventi di competenza	€ 204.557,74	€ 218.449,52	€ 216.310,95	€ 213.106,07	€ 200.000,00		-100,00%	-100,00%				
ALTRI SERVIZI												
Costo di tali servizi	€ 136.609,73	€ 131.583,29	€ 142.370,41	€ 136.854,48	€ 141.000,00		-100,00%	-100,00%				
SCUOLA DELL'INFANZIA												
Costo del servizio	€ 47.900,60	€ 46.220,00	€ 60.350,00	€ 51.490,20	€ 58.000,00		-100,00%	-100,00%				
Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)					Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)							
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo					
BERNARDO CACCHERANO	D	25%										
LUCIA SOMMA	C	20% (part time 83,33%)										
EMANUELA BOSA	C	40% (part time 83,33%)										
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO				
Indicatori di Efficacia												
% di utilizzo del servizio trasporto (utenti/alunni)				8,75%	8,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
% di utilizzo del servizio refezione (utenti/alunni)				100,46%	97,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo al Km del servizio trasporto (costo del servizio/km percorsi)				€ 5,99	€ 4,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo medio per utente trasporto (proventi/utenti)				€ 190,46	€ 197,44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo medio per utente refezione (proventi/utenti)				€ 488,40	€ 456,62	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
% di copertura del servizio trasporto (proventi di competenza / costo del servizio)				10,10%	15,40%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
% di copertura del servizio refezione (proventi di competenza / costo del servizio)				85,81%	83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo unitario del servizio trasporto (costo del servizio/utenti)				€ 1.885,60	€ 1.282,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo unitario del servizio refezione (costo del servizio/utenti)				€ 569,20	€ 547,95	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo pro-capite del servizio istruzione (costo del servizio istruzione- proventi/popolazione)				€ 66,50	€ 63,04	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo pro-capite del servizio scuola dell'infanzia (costo del servizio scuola dell'infanzia/popolazione)				€ 13,02	€ 14,63	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Costo unitario del servizio scuola dell'infanzia (costo del servizio scuola dell'infanzia/alunni)				€ 601,05	€ 666,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
Analisi del risultato												
<i>commento sintetico sui risultati</i>												

								ANNO	2014
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>AMMINISTRATIVA</b>							
Servizio		<b>AMMINISTRATIVO</b>							
Ufficio/Centro di Costo		<b>SEGRETERIA-PROTOCOLLO-URP</b>							
<b>Processo 7</b>									
<b>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate alle attività di lettura presso la cittadinanza e alla promozione culturale rivolta soprattutto ai bambini e ai giovani.</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Cittadini</b>									
<b>Indici</b>									
		2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>									
		3.967	3.930	3.964	3954	3.964			
	N° utenti	587	770	991	783	950		-100,00%	-100,00%
	N° prestiti	4222	5048	6296	5189	6500		-100,00%	-100,00%
	h apertura settimanale	16	16	16	16	20		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Costo</b>									
	Costo del processo	€ 26.265,52	€ 29.372,96	€ 29.910,95	€ 28.516,48	€ 33.900,00		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Qualità</b>									
	% gradimento servizio (indagine)	91,58%	n.d.	93,90%	n.d.			#VALORE!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>				
Nome e cognome		Categoria	% tempo dedicate/o al processo		Tipo		Costo	Nominativo	
BERNARDO CACCHERANO		D	9%		appalto servizio gestione biblioteca			COOPCULTURE	
EMANUELA BOSA		C	15% (part time 83,33%)						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)					19,80%	23,97%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti)					6,63	6,84	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)					44,44%	55,56%	0,00%	-55,56%	NOOK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)					€ 5,50	€ 5,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)					€ 7,21	€ 8,55	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>									
% gradimento servizio (indagine)					n.d.	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Obiettivo di processo								ANNO	2014	
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità	FINANZIARIA									
Servizio	FINANZIARIO									
Ufficio/Centro di Costo	RAGIONERIA									
Processo 8										
Gestire la funzione amministrativa-contabile, la programmazione e il controllo economico-finanziario										
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. Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge. Gestione dell'economato e delle assicurazioni dell'Ente										
Stakeholders										
Amministratori/Funzionari										
Indici										
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità										
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3.954	3.964					
N° richieste evase (inclusi i pareri contabili)	831,00	829,00	755,00	805	780		-100,00%	-100,00%		
N° richieste pervenute (inclusi i pareri contabili)	831,00	829,00	755,00	805	780		-100,00%	-100,00%		
N° capitoli di bilancio variati	125,00	81,00	99,00	102	100		-100,00%	-100,00%		
N° totale capitoli	288,00	300,00	284,00	291	275		-100,00%	-100,00%		
Indici di Tempo										
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	5	5	5,00	5	5		-100,00%	-100,00%		
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	35	30	30,00	32	30		-100,00%	-100,00%		
Tempo medio pareri regolarità contabile	2	3	3,00	3	3		-100,00%	-100,00%		
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		-100,00%	-100,00%		
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 71.336,61	€ 65.942,52	€ 82.568,35	€ 73.282,49	€ 89.000,00		-100,00%	-100,00%		
Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)					Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
LORELLA LONGO	D	50%								
EMANUELA AMBRASSA	C	100% (part time 50%)								
IVANA CANCIAN	C	30%								
LUCIA ENRICA PAGANINI	C	40% (part time 70%)								
EMANUELA GAMBA	C	40%								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori evase (richieste evase/ richieste pervenute)						100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% capitoli variati (n. capitoli di bilancio variati/tot.capitoli)						34,98%	36,36%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso						5	5	0,00	-5,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento						32	30	0,00	-30,00	OK
Tempo medio rilascio pareri regolarità contabile						3	3	0,00	-3,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale						100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)						€ 18,54	€ 22,45	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato										
<i>commento sintetico sui risultati</i>										

							ANNO	2014	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>TECNICA</b>								
Servizio	<b>TECNICO EDILIZIA</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>EDILIZIA ED URBANISTICA</b>								
<b>Processo 9</b>									
<b>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni - Gestire la pianificazione territoriale</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi - Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori</b>									
<b>Indici</b>									
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3.954	3.964				
mq territorio	9160000,00	9160000,00	9.160.000,00	9.160.000,00	9.160.000,00		-100,00%	-100,00%	
N. SUE approvati	1,00	1,00	1,00	1	1		-100,00%	-100,00%	
N. SUE presentati	0,00	3,00	2,00	2	0		-100,00%	#DIV/0!	
N. PEC approvati	2,00	1,00	0,00	1	0		-100,00%	#DIV/0!	
N. PEC presentati	1,00	0,00	0,00	0	0		-100,00%	#DIV/0!	
h apertura settimanale	8,50	8,50	8,50	9	8,50		-100,00%	-100,00%	
N. domande accolte	252,00	224,00	209,00	228	134		-100,00%	-100,00%	
N. domande presentate	258,00	230,00	214,00	234	183		-100,00%	-100,00%	
n. richieste integrazioni (dato medio)	516,00	460,00	428,00	468	366		-100,00%	-100,00%	
N° richieste accesso atti evase	81,00	75,00	88,00	81	80		-100,00%	-100,00%	
N° richieste accesso atti ricevute	81,00	75,00	88,00	81	80		-100,00%	-100,00%	
N° controlli DIA / SCIA	85,00	83,00	63,00	77	44		-100,00%	-100,00%	
N° DIA / SCIA presentate	85,00	83,00	63,00	77	44		-100,00%	-100,00%	
N° pratiche evase (permessi di costruire e autorizzazioni rilasciate)	85,00	70,00	67,00	74	54		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio definizione SUE - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	0,00	0,00	100,00%	0,33	100,00		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di rilascio permessi di costruire (in g.)	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in g.) (in funzione della tipologia di autorizzazione)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 80.439,23	€ 106.361,68	€ 92.728,93	€ 93.176,61	€ 83.500,00		-100,00%	-100,00%	
Oneri urbanizzazione	€ 546.981,12	€ 196.932,13	€ 318.705,60	€ 354.206,28	€ 194.000,00		-100,00%	-100,00%	
N° titoli abilitativi rilasciati	74,00	60,00	59,00	64,33	55		-100,00%	-100,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
MONICA CAMINO	D	90%							
LUCA CAUDA	C	90%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% attuazione degli Strumenti Urbanistici Esecutivi (N. SUE approvati/n. SUE presentati)					60,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei PEC (N. PEC approvati/PEC presentati)						0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)					23,61%	23,61%	0,00%	-23,61%	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					97,58%	73,22%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Media integrazione degli atti</b> (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)					50%	50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Tasso di accessibilità agli atti</b> (N° richieste accesso atti evase/ricevute)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Grado di controllo DIA</b> (n. controlli DIA / DIA presentate)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
<b>Tempo medio definizione SUE- da richiesta a conclusione procedimento</b> (a netto di sospensione Enti terzi)					0,33	100,00	0,00	-100,00	OK
<b>Tempo medio di rilascio permessi di costruire (in g.)</b>					60,00	60,00	0,00	-60,00	OK
<b>Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo ( in g.)</b> (in funzione della tipologia di autorizzazione)					30,00	30,00	0,00	-30,00	NOOK
<b>Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti</b>					30,00	30,00	0,00	-30,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo unitario del processo</b> (costo del processo /N. pratiche evase)					€ 1.259,14	€ 1.546,30	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Proventi urbanizzazione</b> (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)					€ 5.505,80	€ 3.527,27	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>Tempo medio definizione SUE - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi): non quantificabile in quanto il procedimento è sottoposto a parere dell'organo politico e Commissione Urbanistica</i>									

								ANNO	2014
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>TECNICA</b>								
Servizio	<b>TECNICO - SETTORE LL.PP, MANUTENZIONI E AMBIENTE</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>UFFICIO TECNICO - LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI</b>								
<b>Processo 10</b>									
<b>Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria del territorio e degli immobili di proprietà comunale, compreso il cimitero comunale – Realizzazione delle opere pubbliche di competenza con completamento degli interventi in corso di esecuzione ed attivazione dei nuovi interventi previsti - Gestione del centro elettronico</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Amministratori e fruitori dei beni</b>									
<b>Indici</b>									
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964				
N. manutenzioni eseguite in economia	55,00	54,00	48,00	52	40		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni patrimonio effettuate con ditte esterne	165,00	155,00	80,00	133	75		-100,00%	-100,00%	
N. interventi diretti realizzati	220,00	209,00	128,00	186	115		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni su patrimonio immobiliare	137,00	97,00	22,00	85	20		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni su strade	13,00	37,00	27,00	26	25		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni su aree verdi	15,00	21,00	31,00	22	30		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio di risoluzione dell'intervento gg	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di risposta su emergenza gg	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del personale	€ 114.501,18	€ 123.098,09	€ 125.701,69	€ 121.100,32	€ 126.300,00		-100,00%	-100,00%	
Costo del processo (capitoli di Bilancio Tit. I)	€ 192.790,13	€ 176.588,42	€ 202.488,79	€ 190.622,45	€ 227.200,00		-100,00%	-100,00%	
€ investimenti impegnati	€ 643.939,37	€ 436.623,73	€ 878.523,91	€ 653.029,00	€ 540.000,00		-100,00%	-100,00%	
€ investimenti stanziati	€ 2.460.000,00	€ 1.453.500,00	€ 1.592.550,00	€ 1.835.350,00	€ 789.500,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
n. segnalazioni fatte dagli utenti inerenti interventi manutentivi su acquedotto, fognatura, gas, depurazione, illuminazione pubblica	50	82	47,00	60	55		-100,00%	-100,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
LUCA MARIA FASANO	D	80%							
GIANLUCA GAETA	C	80%							
ROSA BONINA	C	80%							
ADRIANO GOFFI	B	100%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% interventi eseguiti in economia</b> (Interventi in economia/totale interventi effettuati)				28,19%	<b>34,78%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>% interventi eseguiti esternamente</b> (Interventi esterni/totale interventi effettuati)				71,81%	<b>65,22%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempo medio di intervento (gg)</b>				15,00	<b>15,00</b>	<b>0,00</b>	-15,00	<b>OK</b>	
<b>Tempo medio risposta emergenza (hh)</b>				3,00	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	-3,00	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo pro capite</b> (costo del processo/popolazione)				€ 48,21	<b>€ 57,32</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>% di realizzazione oo.pp</b> (investimenti impegnati/investimenti stanziati)				35,58%	<b>68,40%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Analisi del risultato</b>									
<p><i>L'importo degli investimenti impegnati è condizionato dal rispetto delle regole sul patto di stabilità. Il numero delle manutenzioni del patrimonio effettuate con ditte esterne è successivamente suddiviso in manutenzioni su patrimonio, su strade e su aree verdi.</i></p>									

								ANNO	2014
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>POLIZIA MUNICIPALE</b>							
Servizio		<b>POLIZIA MUNICIPALE</b>							
Ufficio/Centro di Costo		<b>POLIZIA MUNICIPALE AMMINISTRATIVA</b>							
<b>Processo 11</b>									
<b>Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Sviluppo delle attività commerciali e produttive</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Esercizi commerciali - Attività Produttive</b>									
<b>Indici</b>									
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964				
N° richieste di autorizzazione accolte	17	14	7,00	13	7		-100,00%	-100,00%	
N° richieste di autorizzazione presentate	17	14	7,00	13	7		-100,00%	-100,00%	
N° attività presenti sul territorio al 31/12	161	166	170,00	166	167		-100,00%	-100,00%	
Nuove attività insediate	17	14	7,00	13	7		-100,00%	-100,00%	
Attività cessate	7	9	1,00	6	2		-100,00%	-100,00%	
N° commercio di vicinato	29	30	29,00	29	29		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio rilascio autorizzazioni gg	30,00	20,00	30,00	26,67	30,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 41.072,43	€ 39.463,13	€ 39.535,08	€ 40.023,55	€ 55.000,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
COSIMO CALO'	D	40%							
ETTORE PALLOTTI	C	10%							
MAURO CHECCHETTO	C	10%							
MARILENA DELBOSCO	C	10%							
DAVIDE BIANCO	C	10%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% 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)				7,65%	4,19%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				3,42%	1,20%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
Tempo medio di rilascio autorizzazioni				26,67	30,00	0,00	-30,00	OK	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
Costo medio per attività (costo del processo / n.attività commerciali)				€ 241,59	€ 329,34	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 10,12	€ 13,87	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Analisi del risultato</b>									

								ANNO	2014
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>								
Servizio	<b>AMMINISTRATIVO</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>SEGRETERIA-PROTOCOLLO-URP</b>								
<b>Processo 12</b>									
<b>Gestire la Segreteria, il protocollo, la comunicazione istituzionale e l'URP</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>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 esterne; gestire l'URP.</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Uffici comunali / Organi istituzionali / Cittadini</b>									
<b>Indici</b>									
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964				
N° atti archiviati	2900	2940	2750	2863	2800		-100,00%	-100,00%	
N° atti da archiviare	2900	2940	2750	2863	2800		-100,00%	-100,00%	
H. di apertura settimanale dell'URP	14,50	14,50	14,50	14,50	14,50		-100,00%	-100,00%	
n. atti protocollati	10863,00	10727,00	10630	10740	10650		-100,00%	-100,00%	
n. determine e delibere gestite	857,00	850,00	768,00	825	800		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio di pubblicazione atti	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 134.906,64	€ 145.546,45	€ 138.858,76	€ 139.770,62	€ 149.000,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
n. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
BERNARDO CACCHERANO	D	30%							
EMANUELA BOSA	C	30% (part time 83,33%)							
LUCIA SOMMA	C	60% (part time 83,33%)							
GIUSEPPINA ZAGAGLIA	B	100%							
ELISABETTA SCANZIANI	B	100% (part time 50%)							
LUCA LUNGO - SERVIZIO NOTIFICHE	B	35%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>Efficacia del Servizio Archivio</b> (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)					100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso di accessibilità dell' ufficio delle relazioni pubbliche</b> (h. apertura settimanale dell' Urp/36 h)					40,28%	<b>40,28%</b>	<b>0,00%</b>	-40,28%	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempo medio di pubblicazione atti</b>					10,00	<b>10,00</b>	<b>0,00</b>	-10,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo pro capite</b> (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 35,35	<b>€ 37,59</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>n. segnalazioni atti mancanti in archivio</b>					0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

							ANNO	2014
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>FINANZIARIA</b>							
Servizio	<b>FINANZIARIO</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>PERSONALE</b>							
<b>Processo 13</b>								
<b>Gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Dipendenti</b>								
<b>Indici</b>								
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964			
N. ore straordinario	4137,00	3801,00	4127,00	4022	4250,00		-100,00%	-100,00%
Tot. Ore servizio	35756,00	35329,00	36707,00	35931	35850,00		-100,00%	-100,00%
N° cedolini	315,00	302,00	316	311	385		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio di risposta su quesiti	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 57.944,36	€ 46.432,54	€ 58.264,00	€ 54.213,63	€ 59.000,00		-100,00%	-100,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>				
Nome e cognome	categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
LORELLA LONGO	D	10%						
LUCIA ENRICA PAGANINI	C	60% (part time 70% )	INCARICO NUCLEO DI VALUTAZIONE			DASEIN		
EMANUELA GAMBA	C	60%	SORVEGLIANZA SANITARIA			D.SSA CIFALDI - DOTT. ANFOSSI		
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>% ore straordinario</b> (ore straordinario/Tot. Ore servizio)				11,19%	<b>11,85%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)				€ 13,71	<b>€ 14,88</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo cedolino</b> (costo complessivo del processo/n.cedolini)				€ 174,32	<b>€ 153,25</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>								
<p><i>NB: Il numero dei cedolini atteso nell'anno 2014 è comprensivo dei cedolini per reddito di lavoro dipendente, redditi assimilati a lavoro dipendente e lavoratori autonomi. Negli anni precedenti sono stati considerati solo i cedolini elaborati per lavoro dipendente.</i></p>								

								ANNO	2014
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>TECNICA</b>							
Servizio		<b>TECNICO - SETTORE LL.PP, MANUTENZIONI E AMBIENTE</b>							
Ufficio/Centro di Costo		<b>UFFICIO TECNICO - AMBIENTE</b>							
<b>Processo 14</b>									
<b>Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio con particolare attenzione alle emissioni elettromagnetiche</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Cittadini</b>									
<b>Indici</b>									
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964				
N° provvedimenti emanati	4,00	48,00	3,00	18	1		-100,00%	-100,00%	
N° segnalazioni	5,00	5,00	2,00	4	2		-100,00%	-100,00%	
N° iniziative provinciali e/o regionali	0,00	1,00	1,00	1	1		-100,00%	-100,00%	
N°. di partecipazioni	0,00	1,00	1,00	1	1		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio di emanazione dei provvedimenti su segnalazioni	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 29.695,55	€ 23.800,14	€ 28.172,85	€ 27.222,85	€ 41.200,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
LUCA MARIA FASANO	D	20%							
GIANLUCA GAETA	C	20%							
ROSA BONINA	C	20%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>Efficacia dei controlli ambientali</b> (n. provvedimenti emanati / n. segnalazioni)				458,33%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>% di partecipazione alle iniziative di prevenzione e controllo</b> (n. di partecipazioni/ n. iniziative provinciali e/o regionali)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempo medio di emanazione dei provvedimenti su segnalazioni</b>				30,00	30,00	0,00	-30,00	OK	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo pro capite</b> (costo del processo/popolazione)				€ 6,89	€ 10,39	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>Attività prevalentemente orientata al controllo emissioni delle antenne radio dell'Eremo</i>									

								ANNO	2014
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>FINANZIARIA - VIGILANZA</b>							
Servizio		<b>FINANZIARIO - POLIZIA MUNICIPALE</b>							
Ufficio/Centro di Costo		<b>RAGIONERIA - POLIZIA MUNICIPALE</b>							
<b>Processo 15</b>									
<b>Gestione del sistema raccolta rifiuti</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Controllo della gestione del sistema raccolta rifiuti da parte del soggetto gestore Consorzio Chierese per i Servizi</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>CITTADINI</b>									
<b>Indici</b>									
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964				
Q.li raccolta differenziata	1162,26	1138,00	1147,00	1149,09	1251		-100,00%	-100,00%	
Q.li totale RSU raccolti	1619,21	1558,00	1571,00	1582,74	1611		-100,00%	-100,00%	
n. sanzioni	2,00	1,00	0,00	1	1		-100,00%	-100,00%	
n. controlli	43,00	21,00	17,00	27	20		-100,00%	-100,00%	
n. utenze	1761,00	1777,00	1786,00	1775	1780		-100,00%	-100,00%	
n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati	23,00	22,00	10,00	18,33	15		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo della raccolta e smaltimento rifiuti	€ 489.635,11	€ 504.675,00	€ 508.783,82	€ 501.031,31	€ 583.335,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
n. reclami accolti	46	8	12	22	20		-100,00%	-100,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo		Costo		Nominativo	
LORELLA LONGO	D	3%		CONSORZIO				CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI	
COSIMO CALO'	D	2%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% raccolta differenziata</b> (q.li raccolta differenziata/q.li totale RSU raccolti)					72,60%	<b>77,65%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% intervento per abbandono</b> ( n. interventi effettuati per abbandono/365gg)					5,02%	<b>4,11%</b>	<b>0,00%</b>	-4,11%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo della raccolta e smaltimento rifiuti</b> (costi raccolta e smaltimento/q.li RSU raccolti)					€ 316,56	<b>€ 362,09</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>% reclami</b> (n. reclami/utenti)					1,24%	<b>1,12%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>i controlli sono eseguiti a seguito della vigilanza di pattugliamento della polizia municipale. Il costo della raccolta e smaltimento rifiuti 2014 è comprensivo dell'IVA.</i>									

								ANNO	2014
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>AMMINISTRATIVA</b>								
Servizio	<b>AMMINISTRATIVA</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>AMMINISTRATIVA</b>								
<b>Processo 16</b>									
<b>Gestione degli interventi a favore delle persone in difficoltà</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Partecipare a progetti e ad iniziative al fine di consolidare il sistema integrato dei servizi sociali a livello locale.</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>CITTADINI</b>									
<b>Indici</b>									
	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	3.967	3.930	3.964	3954	3.964				
Domande di assistenza accolte	65	55	90	70	73		-100,00%	-100,00%	
domande di assistenza ricevute	68	60	95	74	80		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Trasferimento del Comune al Consorzio	€ 95.422,06	€ 144.951,64	€ 145.620,00	€ 128.664,57	€ 145.800,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2014)</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2014)</b>				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
BERNARDO CACCHERANO	D	2%		CONSORZIO		CONSORZIO DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI DEL CHIERESE			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					94,17%	<b>91,25%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo del processo</b> (Costo del trasferimento al Consorzio/popolazione)					€ 32,54	<b>€ 36,78</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									