



**COMUNE DI PECETTO TORINESE**

**PROVINCIA DI TORINO**

**PIANO PERFORMANCE 2015**

*(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, temporalità e di costo.

Sono stati individuati 16 processi principali, significativi. Per ogni processo sono stati individuati una serie di indici di tipo quantitativo, temporale, economico e qualitativo per il triennio 2011-2012-2013, 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   | <u>Servizi di supporto interno: gestire la segreteria</u>   |
|  | GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE   | <u>Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione</u>                               |
|  | GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI   | <u>Gestire la funzione amministrativa-contabile, la programmazione e il controllo economico-finanziario</u>   |
|  | GESTIONE DEI BENI DEMIANIALI E PATRIMONIALI   | <u>Gestire le entrate ed i tributi locali</u>   |
|  | UFFICIO TECNICO<br>ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO   | <u>Progettare e gestire interventi di manutenzione</u>  |
|  | ALTRI SERVIZI GENERALI  | <u>Gestire i servizi demografici</u>  |
| FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA                                 | UFFICI GIUDIZIARI<br>CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI   |   |
| FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE                                       | POLIZIA LOCALE  | <u>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</u>                       |
|  | POLIZIA COMMERCIALE<br>POLIZIA AMMINISTRATIVA   | <u>Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva</u>                        |
| FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA                                  | SCUOLA MATERNA<br>ISTRUZIONE ELEMENTARE<br>ISTRUZIONE MEDIA<br>ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE  | <u>Gestire il settore istruzione</u>  |
|  | ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI   |   |
| FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI               | BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE  | <u>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</u>                               |
|  | TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE   | <u>Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive</u>                     |
| FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO                       | PISCINE COMUNALI<br>STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI<br>MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO          |   |
| FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO                                     | SERVIZI TURISTICI<br>MANIFESTAZIONI TURISTICHE  |   |
| FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI              | VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI<br>ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI<br>TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI |   |
| FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE  | URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO   | <u>Gestire l'Edilizia Privata, il rilascio di concessioni/autorizzazioni e la pianificazione territoriale</u> |
|  | EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.<br>SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE<br>SERVIZIO IDRICO INTEGRATO<br>SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI            | <u>Gestione del sistema raccolta rifiuti</u>  |
|  | PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE   | <u>Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria</u>                 |
|  | ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI   |   |
|  | SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE<br>STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI   |   |
| FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE                                     | ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA   | <u>Gestione degli interventi a favore delle persone in difficoltà</u>   |
|  | SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE   |   |
|  | AFFISSIONE E PUBBLICITA'<br>FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI<br>MATTATOJO E SERVIZI CONNESSI   |   |
|  | SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA<br>SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO   | <u>Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti</u>                   |
|  | SERVIZI RELATIVI ALL'INQUINAMENTO<br>SERVIZI RELATIVI ALL'AGRICOLTURA   |   |
|  | DISTRIBUZIONE GAS<br>CENTRALE DEL LATTE<br>DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA<br>TELERISCALDAMENTO<br>FARMACIE<br>ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI           |   |

| ELENCO PROCESSI |   | AREA ORGANIZZATIVA               |
|-----------------|---|----------------------------------|
| N.              |   |                                  |
| 1               | Concedere patrocinii 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                   |

**CARATTERISTICHE DELL'ENTE**

| <b>Popolazione</b>  |               |       |       |                      |  |
|---|---------------|-------|-------|----------------------|--|
| <b>Descrizione</b>  | 2012          | 2013  | 2014  | 2015 (AL 31/07/2015) |  |
| Popolazione residente al 31/12                                    | 3.930         | 3.964 | 3.974 | <b>3.970</b>         |  |
| di cui popolazione straniera                                      | 191           | 209   | 194   |                      |  |
| <b>Descrizione</b>  | 2012          | 2013  | 2014  | 2015                 |  |
| nati nell'anno  | 28            | 23    | 24    |                      |  |
| deceduti nell'anno  | 45            | 40    | 36    |                      |  |
| immigrati   | 277           | 222   | 179   |                      |  |
| emigrati  | 208           | 163   | 157   |                      |  |
| <b>Popolazione per fasce d'età ISTAT</b>                          | 2012          | 2013  | 2014  | 2015                 |  |
| Popolazione in età prescolare                                     | 0-6 anni      | 224   | 234   | 233                  |  |
| Popolazione in età scuola dell'obbligo                            | 7-14 anni     | 322   | 342   | 339                  |  |
| Popolazione in forza lavoro                                       | 15-29 anni    | 507   | 522   | 522                  |  |
| Popolazione in età adulta   | 30-65 anni    | 1.999 | 1.932 | 1.925                |  |
| Popolazione in età senile   | oltre 65 anni | 878   | 934   | 955                  |  |
| <b>Popolazione per fasce d'età Stakeholders</b>                   | 2012          | 2013  | 2014  | 2015                 |  |
| Prima infanzia  | 0-3 anni      | 135   | 87    | 121                  |  |
| Utenza scolastica   | 4-13 anni     | 418   | 411   | 407                  |  |
| Minori  | 0-18 anni     | 747   | 741   | 737                  |  |
| Giovani   | 15-25 anni    | 387   | 406   | 417                  |  |
| <b>Popolazione massima insediabile al 2011 (da strumento urb)</b> |               |       | 4122  | 4122                 |  |

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

| <b>Viabilità</b> |    |      |      |                         |              |
|------------------|----|------|------|-------------------------|--------------|
| <b>Strade</b>    |    | 2012 | 2013 | 2014                    | 2015         |
| 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            | 2015          |
|--|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|-----------------|---------------|
| STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI                                |                            |                       |                       |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Gestione delle Entrate   |                            |                       |                       |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Titoli   | 2012                       |                       | 2013                  |                       | 2014                  |                       | 2015                |                 |               |
|  | Accertato                  | Incassato             | Accertato             | Incassato             | Accertato             | Incassato             | Accertato           | Incassato       |               |
| Avanzo applicato   |                            |                       |                       |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Fondo Pluriennale vincolato per spese correnti                         |                            |                       |                       |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Fondo Pluriennale vincolato per spese in conto capitale                |                            |                       |                       |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| 1 - Tributarie   | € 2.125.998,92             | € 1.955.143,36        | € 1.071.974,05        | € 769.515,87          | € 2.542.602,47        | € 1.901.240,12        |                     |                 |               |
| 2 - Trasferimento Stato  | € 116.574,48               | € 55.128,88           | € 1.128.169,08        | € 1.067.416,08        | € 187.568,54          | € 153.868,54          |                     |                 |               |
| 3 - Extratributarie  | € 1.086.356,52             | € 956.236,39          | € 1.234.617,55        | € 1.167.181,50        | € 1.136.725,33        | € 1.052.336,06        |                     |                 |               |
| 4 - Alienazioni, trasf., ecc.  | € 386.541,24               | € 336.053,24          | € 726.531,13          | € 488.827,13          | € 651.311,95          | € 314.299,49          |                     |                 |               |
| 5 - Entrate da acc.prestiti  | € 0,00                     | € 0,00                | € 0,00                | € 0,00                | € 0,00                | € 0,00                |                     |                 |               |
| 6 - Servizi conto terzi  | € 232.181,36               | € 229.994,23          | € 253.303,21          | € 229.443,14          | € 234.782,23          | € 223.562,58          |                     |                 |               |
| <b>Totale entrate</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>€ 4.752.990,52</b> | <b>€ 3.645.306,79</b> | <b>€ 0,00</b>       | <b>€ 0,00</b>   |               |
| Gestione delle Spese   |                            |                       |                       |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Titoli   | 2012                       |                       | 2013                  |                       | 2014                  |                       | 2015                |                 |               |
|  | Impegnato                  | Pagato                | Impegnato             | Pagato                | Impegnato             | Pagato                | Impegnato           | Pagato          |               |
| 1 - Spesa corrente   | € 3.191.896,84             | € 2.428.825,31        | € 3.131.716,84        | € 2.492.068,22        | € 3.644.146,04        | € 2.639.861,82        |                     |                 |               |
| 2 - Spese c/capitale   | € 447.386,50               | € 167.330,63          | € 929.104,85          | € 252.678,88          | € 623.167,88          | € 139.483,64          |                     |                 |               |
| 3 - Rimborso di prestiti   | € 187.269,25               | € 187.269,25          | € 195.652,64          | € 195.652,64          | € 204.274,03          | € 204.274,03          |                     |                 |               |
| 4 - Servizi conto terzi  | € 232.181,36               | € 231.215,68          | € 253.303,21          | € 249.868,33          | € 234.782,23          | € 232.194,23          |                     |                 |               |
| <b>Totale spesa</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>€ 4.706.370,18</b> | <b>€ 3.215.813,72</b> | <b>€ 0,00</b>       | <b>€ 0,00</b>   |               |
| Gestione residui   |                            |                       |                       |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Titolo   | ENTRATE                    | 2012                  |                       | 2013                  |                       | 2014                  |                     | 2015            |               |
|  |                            | residui attivi        | riscossione           | residui attivi        | riscossione           | residui attivi        | riscossione         | residui attivi  | riscossione   |
| 1  | Tributarie                 | € 394.356,76          | € 361.532,92          | € 356.141,36          | € 323.248,64          | € 358.445,99          | € 325.118,13        |                 |               |
| 2  | Contributi e trasferimenti | € 94.375,65           | € 62.073,82           | € 75.121,17           | € 56.022,79           | € 62.419,82           | € 47.622,21         |                 |               |
| 3  | Extratributarie            | € 95.882,04           | € 94.284,57           | € 131.217,16          | € 101.211,78          | € 96.452,91           | € 54.765,31         |                 |               |
| 4  | Contributi conto capitale  | € 628.718,12          | € 138.953,86          | € 540.252,26          | € 94.173,35           | € 478.782,91          | € 68.031,53         |                 |               |
| 5  | Accensioni di prestiti     | € 256.197,13          | € 14.095,11           | € 242.102,02          | € 0,00                | € 242.102,02          | € 460,65            |                 |               |
| 6  | Servizi conto terzi        | € 40.629,28           | € 28.809,38           | € 13.986,27           | € 9.331,77            | € 25.941,63           | € 21.162,14         |                 |               |
| <b>Totale residui su entrate</b>                                       |                            | <b>€ 1.510.158,98</b> | <b>€ 699.749,66</b>   | <b>€ 1.358.820,24</b> | <b>€ 583.988,33</b>   | <b>€ 1.264.145,28</b> | <b>€ 517.159,97</b> | <b>€ 0,00</b>   | <b>€ 0,00</b> |
| Titolo   | SPESE                      | 2012                  |                       | 2013                  |                       | 2014                  |                     | 2015            |               |
|  |                            | residui passivi       | pagamenti             | residui passivi       | pagamenti             | residui passivi       | pagamenti           | residui passivi | pagamenti     |
| 1  | Spese correnti             | € 1.019.849,94        | € 558.847,17          | € 1.074.385,67        | € 495.179,56          | € 843.630,90          | € 443.333,95        |                 |               |
| 2  | Spese per investimenti     | € 2.326.754,25        | € 672.097,62          | € 1.862.072,09        | € 335.672,79          | € 1.287.766,43        | € 222.435,98        |                 |               |
| 3  | Rimborso di prestiti       | € 0,00                | € 0,00                | € 0,00                | € 0,00                | € 0,00                | € 0,00              |                 |               |
| 4  | Servizi conto terzi        | € 41.255,12           | € 17.112,18           | € 22.407,57           | € 2.393,12            | € 21.351,87           | € 0,00              |                 |               |
| <b>Totale residui su spese</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>€ 2.152.749,20</b> | <b>€ 665.769,93</b> | <b>€ 0,00</b>   | <b>€ 0,00</b> |
| Indici per analisi finanziaria   |                            |                       |                       |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Descrizione  | 2012                       | 2013                  | 2014                  | 2015                  |                       |                       |                     |                 |               |
| Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)                   | € 54.328,88                | € 1.077.174,00        | € 153.868,54          |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)                            | € 118.677,64               | € 110.294,24          | € 101.672,86          |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01, interv.07 e interv. 05) | € 895.857,09               | € 900.712,79          | € 899.195,77          |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)                            | € 187.269,25               | € 195.652,64          | € 204.274,03          |                       |                       |                       |                     |                 |               |
| Anticipazioni di cassa   | € 0,00                     | € 0,00                | € 0,00                |                       |                       |                       |                     |                 |               |

**STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI**

| <b>Grado di autonomia finanziaria</b>             |          |          |                 |                |
|---|----------|----------|-----------------|----------------|
| Descrizione                                       | 2012     | 2013     | 2014            | 2015           |
| <b>1. Autonomia finanziaria</b>                   |          |          |                 |                |
| Entrate tributarie+ extratributarie               | 96,50%   | 67,15%   | <b>95,15%</b>   | <b>#DIV/0!</b> |
| Entrate correnti                                  |          |          |                 |                |
| <b>2. Autonomia impositiva</b>                    |          |          |                 |                |
| Entrate tributarie                                | 63,86%   | 31,21%   | <b>65,75%</b>   | <b>#DIV/0!</b> |
| Entrate correnti                                  |          |          |                 |                |
| <b>3. Dipendenza erariale</b>                     |          |          |                 |                |
| Trasferimenti correnti statali                    | 1,63%    | 31,36%   | <b>3,98%</b>    | <b>#DIV/0!</b> |
| Entrate correnti                                  |          |          |                 |                |
| <b>Grado di rigidità del Bilancio</b>             |          |          |                 |                |
| Indicatori  | 2012     | 2013     | 2014            | 2015           |
| <b>1. Rigidità strutturale</b>                    |          |          |                 |                |
| Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)           | 36,10%   | 35,13%   | <b>31,17%</b>   | <b>#DIV/0!</b> |
| Entrate correnti                                  |          |          |                 |                |
| <b>2. Rigidità per costo personale</b>            |          |          |                 |                |
| Spesa complessiva personale                       | 26,91%   | 26,22%   | <b>23,25%</b>   | <b>#DIV/0!</b> |
| Entrate correnti                                  |          |          |                 |                |
| <b>3. Rigidità per indebitamento</b>              |          |          |                 |                |
| Rimborso mutui (cap+int)                          | 9,19%    | 8,91%    | <b>7,91%</b>    | <b>#DIV/0!</b> |
| Entrate correnti                                  |          |          |                 |                |
| <b>Pressione fiscale ed erariale pro-capite</b>   |          |          |                 |                |
| Indicatori  | 2012     | 2013     | 2014            | 2015           |
| <b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b>    |          |          |                 |                |
| Entrate tributarie+ extratributarie               | € 817,39 | € 581,88 | <b>€ 925,85</b> | <b>€ 0,00</b>  |
| Numero abitanti                                   |          |          |                 |                |
| <b>2. Pressione tributaria pro-capite</b>         |          |          |                 |                |
| Entrate tributarie                                | € 540,97 | € 270,43 | <b>639,81</b>   | <b>0,00</b>    |
| Numero abitanti                                   |          |          |                 |                |
| <b>3. Indebitamento locale pro-capite</b>         |          |          |                 |                |
| Rimborso mutui(cap+int)                           | € 77,85  | € 77,18  | <b>€ 76,99</b>  | <b>€ 0,00</b>  |
| Numero abitanti                                   |          |          |                 |                |
| <b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b>       |          |          |                 |                |
| Trasferimenti correnti statali                    | € 13,82  | € 271,74 | <b>€ 38,72</b>  | <b>€ 0,00</b>  |
| Numero abitanti                                   |          |          |                 |                |
| <b>Capacità gestionale</b>                        |          |          |                 |                |
| Indicatori  | 2012     | 2013     | 2014            | 2015           |
| <b>1. Incidenza residui attivi</b>                |          |          |                 |                |
| Residui attivi                                    | 38,25%   | 30,78%   | <b>26,60%</b>   | <b>#DIV/0!</b> |
| Totale accertamenti                               |          |          |                 |                |
| <b>2. Incidenza residui passivi</b>               |          |          |                 |                |
| Residui passivi                                   | 83,47%   | 65,61%   | <b>45,74%</b>   | <b>#DIV/0!</b> |
| Totale impegni                                    |          |          |                 |                |
| <b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b> |          |          |                 |                |
| Riscossioni titoli 1 + 3                          | 90,63%   | 83,96%   | <b>80,27%</b>   | <b>#DIV/0!</b> |
| Accertamenti titoli 1 + 3                         |          |          |                 |                |
| <b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b>    |          |          |                 |                |
| Pagamenti titolo 1                                | 76,09%   | 79,58%   | <b>74,78%</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         | 2015 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|------|
| <b>STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE</b>  |              |              |              |              |      |
| <b>Personale in servizio a tempo indeterminato (al 31.12 dell'anno di riferimento)</b>                       |              |              |              |              |      |
| <b>Descrizione</b>   | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         |      |
| Dirigenti (segretario - dal 01.12.09 in convenzione)   | 0,44         | 0,44         | 0,44         | <b>0,40</b>  |      |
| Posizioni Organizzative  | 5,00         | 5,00         | 5,00         | <b>5,00</b>  |      |
| Dipendenti   | 19,00        | 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>24,44</b> | <b>24,44</b> | <b>24,44</b> | <b>24,40</b> |      |
| <b>Età media del personale</b>   |              |              |              |              |      |
| <b>Descrizione</b>   | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         |      |
| Dirigenti  | 44,00        | 45,00        | 46,00        | <b>47,00</b> |      |
| Posizioni Organizzative  | 45,00        | 46,00        | 47,00        | <b>48,00</b> |      |
| Dipendenti   | 44,00        | 44,00        | 45,00        | <b>46,00</b> |      |
| <b>Totale Età Media</b>  | <b>44,33</b> | <b>45,00</b> | <b>46,00</b> | <b>47,00</b> |      |
| <b>Indici di assenza</b>   |              |              |              |              |      |
| <b>Descrizione</b>   | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         |      |
| Malattia + Ferie + Altro   | 16,28%       | 16,63%       | 17,46%       |              |      |
| Malattia + Altro   | 4,27%        | 4,74%        | 6,33%        |              |      |

| <b>Indici per la spesa del Personale</b>      |              |              |              |                |
|---|--------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>Descrizione</b>                            | 2012         | 2013         | 2014         | 2015           |
| Spesa complessiva per il personale            | € 895.857,09 | € 900.712,79 | € 899.195,77 |                |
| 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>                 |              |              |              |                |
| <b>Descrizione</b>                            | 2012         | 2013         | 2014         | 2015           |
| <b>1. Spesa personale su spesa corrente</b>   |              |              |              | <b>#DIV/0!</b> |
| Spesa complessiva personale                   | 28,07%       | 28,76%       | 24,68%       |                |
| Spese Correnti                                |              |              |              |                |
| <b>2. Spesa media del personale</b>           |              |              |              | <b>€ 0,00</b>  |
| Spesa complessiva personale                   | € 36.655,36  | € 36.854,04  | € 36.791,97  |                |
| Totale personale in servizio                  |              |              |              |                |
| <b>3. Spesa personale pro-capite</b>          |              |              |              | <b>€ 0,00</b>  |
| Spesa complessiva personale                   | € 227,95     | € 227,22     | € 226,27     |                |
| Popolazione                                   |              |              |              |                |
| <b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>  |              |              |              | <b>163</b>     |
| Popolazione                                   | 161          | 162          | 163          |                |
| Totale personale in servizio                  |              |              |              |                |
| <b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>    |              |              |              | <b>1,64%</b>   |
| Numero dirigenti                              | 1,80%        | 1,80%        | 1,80%        |                |
| Totale personale in servizio                  |              |              |              |                |
| <b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b>         |              |              |              | <b>20,49%</b>  |
| Numero Posizioni Organizzative                | 20,46%       | 20,46%       | 20,46%       |                |
| Totale personale in servizio                  |              |              |              |                |
| <b>7. Capacità di spesa su formazione</b>     |              |              |              | <b>#DIV/0!</b> |
| Spesa per formazione impegnata                | 100,00%      | 100,00%      | 100,00%      |                |
| Spesa per formazione stanziata                |              |              |              |                |
| <b>8. Spesa media formazione</b>              |              |              |              | <b>€ 0,00</b>  |
| Spesa per formazione                          | € 114,57     | € 114,57     | € 114,57     |                |
| Totale personale in servizio                  |              |              |              |                |
| <b>9. Spesa formazione su spesa personale</b> |              |              |              | <b>#DIV/0!</b> |
| Spesa per formazione                          | 0,31%        | 0,31%        | 0,31%        |                |
| Spesa complessiva personale                   |              |              |              |                |

|  |             |                                  |   |                     |                           |                     | ANNO                               | 2015                                  |                |
|--|-------------|----------------------------------|---|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| <b>Obiettivo di processo</b>   |             |                                  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| <b>Misurazione della performance</b>   |             |                                  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Area/Settore/Centro di 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>  |             |                                  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
|  | 2012        | 2013                             | 2014  | 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>   | 3.930       | 3.964                            | 3.974   | 3956                | 3.970                     | <b>3.970</b>        |                                    |                                       |                |
| N. domande di contributo accolte   | 13          | 22                               | 23  | 19                  | 16                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| N. domande di contributo presentate ammissibili  | 13          | 22                               | 23  | 19                  | 16                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| N. domande di patrocinio accolte   | 18          | 19                               | 21  | 19                  | 21                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| N. domande di patrocinio presentate  | 18          | 19                               | 21  | 19                  | 21                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| N. beneficiari   | 11          | 25                               | 26  | 21                  | 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  | € 67.854,60 | € 52.097,67                      | € 55.287,25   | € 58.413,17         | € 50.100,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| Costo del processo   | € 27.504,00 | € 22.610,79                      | € 20.440,21   | € 23.518,33         | € 25.300,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>  |             |                                  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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<br>(N. domande di contributo accolte/ N. domande di contributo presentate ammissibili)   |             |                                  |   |                     | 100,00%                   | <b>100,00%</b>      | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | <b>#DIV/0!</b> |
| % soddisfazione delle richieste di patrocinio<br>(N. domande di patrocinio accolte/ N. domande di patrocinio presentate)   |             |                                  |   |                     | 100,00%                   | <b>100,00%</b>      | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | <b>#DIV/0!</b> |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |             |                                  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Tempo medio erogazione contributo  |             |                                  |   |                     | 30,00                     | <b>30,00</b>        | 0,00                               | -0,30                                 | <b>OK</b>      |
| Tempo medio erogazione patrocinio  |             |                                  |   |                     | 30,00                     | <b>30,00</b>        | 0,00                               | -0,30                                 | <b>OK</b>      |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |             |                                  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Valore medio contributi erogati<br>(€ di contributi complessivamente erogati/n. beneficiari)   |             |                                  |   |                     | € 2.826,44                | <b>€ 2.004,00</b>   | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | <b>#DIV/0!</b> |
| Valore pro capite dei contributi erogati<br>(€ di contributi complessivamente erogati/popolazione)   |             |                                  |   |                     | € 14,77                   | <b>€ 12,62</b>      | 0,00                               | -12,62                                | <b>NOOK</b>    |
| <b>Analisi del risultato</b>   |             |                                  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |

|   |                       |                                |   |                           |                    |                        | ANNO                               | 2015                                  |
|---|-----------------------|--------------------------------|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| <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>   |                       |                                |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|   | 2012                  | 2013                           | 2014  | 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>  | 3.930                 | 3.964                          | 3.964   | 3953                      | 3.970              | 3.970                  |                                    |                                       |
| h. di apertura settimanale  | 18                    | 18                             | 18  | 18,00                     | 18,00              |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° pratiche   | 1404                  | 1184                           | 1260  | 1283                      | 1280               |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° certificati  | 2429                  | 2302                           | 2210  | 2314                      | 2200               |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. domande concessioni accolte  | 27                    | 15                             | 11  | 18                        | 9                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. domande concessioni ricevute   | 27                    | 15                             | 11  | 18                        | 9                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Indici di Costo</b>  |                       |                                |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Costo del Processo  | € 89.911,68           | € 88.953,72                    | € 82.360,34   | € 87.075,25               | € 86.000,00        |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |                       |                                | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</b> |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Nome e cognome  | Categoria             | % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |                           | Costo              | Nominativo             |                                    |                                       |
| BERNARDO CACCHERANO   | D                     | 25%                            |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| ANNA GASCHINO   | 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><br>(h. apertura settimanale/36 h)   |                       |                                |   | 50,00%                    | <b>50,00%</b>      | 0,00%                  | -50,00%                            | <b>NOOK</b>                           |
| <b>% pratiche pro capite</b><br>(n.pratiche/popolazione)  |                       |                                |   | 32,45%                    | <b>32,24%</b>      | 0,00%                  | -32,24%                            | <b>NOOK</b>                           |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                       |                                |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo del processo/popolazione)  |                       |                                |   | € 22,03                   | <b>€ 21,66</b>     | € 0,000                | -€ 21,66                           | <b>OK</b>                             |
| <b>Costo medio del certificato</b><br>(costo del processo/n. certificati)   |                       |                                |   | € 37,64                   | <b>€ 39,09</b>     | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                       |                                |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>   |                       |                                |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |

|   |              |                                |              |                     |   |                     |                                    | ANNO                                  | 2015 |
|---|--------------|--------------------------------|--------------|---------------------|---|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------|
| <b>Obiettivo di processo</b>  |              |                                |              |                     |   |                     |                                    |                                       |      |
| <b>Misurazione della performance</b>  |              |                                |              |                     |   |                     |                                    |                                       |      |
| Area/Settore/Centro di 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>  |              |                                |              |                     |   |                     |                                    |                                       |      |
| 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>Stakeholders</b>   |              |                                |              |                     |   |                     |                                    |                                       |      |
| <b>Cittadini</b>  |              |                                |              |                     |   |                     |                                    |                                       |      |
| <b>Indici</b>   |              |                                |              |                     |   |                     |                                    |                                       |      |
|   | 2012         | 2013                           | 2014         | 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>   |              |                                |              |                     |   |                     |                                    |                                       |      |
| Popolazione   | 3.930        | 3.964                          | 3.974        | 3956                | 3.970   | 3.970               |                                    |                                       |      |
| Km strade   | 45,00        | 45,00                          | 45,00        | 45                  | 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       | 108,00                         | 109,00       | 109                 | 108,00  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N° ore complessive lavorate dalla pm  | 9263,00      | 11108,00                       | 9380,00      | 9917                | 9300,00   |                     | -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   | 1680,00      | 1988,00                        | 1846,00      | 1838                | 1800,00   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| n. sinistri   | 3,00         | 4,00                           | 2,00         | 3                   | 2   |                     | -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  | 247,00       | 322,00                         | 375,00       | 315                 | 253   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N. violazioni globali al C.d.S.   | 1951,00      | 3913,00                        | 4414,00      | 3426                | 1400  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N° segnalazioni per illeciti ambientali   | 6,00         | 2,00                           | 2,00         | 3                   | 2   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N° illeciti ambientali accertati  | 6,00         | 1,00                           | 2,00         | 3,0                 | 2   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N. sanzioni varie extra c.d.s.  | 9,00         | 2,00                           | 4,00         | 5                   | 8   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N. verbali incassati  | 1344,00      | 2335,00                        | 3612,00      | 2430                | 1330  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N. verbali emessi   | 1960,00      | 3914,00                        | 4418,00      | 3431                | 1408  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N° presenze a manifestazioni ed eventi  | 36,00        | 37,00                          | 37,00        | 37                  | 37  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N° manifestazioni   | 14,00        | 13,00                          | 14,00        | 14                  | 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)   | € 197.029,80 | € 437.992,31                   | € 646.948,43 | € 427.323,51        | € 452.000,00  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| € accertati di competenza c.d.s.  | € 190.000,00 | € 437.992,31                   | € 646.948,43 | € 424.980,25        | € 450.000,00  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| € accertati di competenza per sanzioni extra c.d.s.   | € 7.029,80   | € 0,00                         | € 0,00       | € 2.343,27          | € 2.000,00  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| € incassati di competenza per c.d.s.  | € 196.805,46 | € 437.992,31                   | € 646.948,43 | € 427.248,73        | € 450.000,00  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| € incassati di competenza per sanzioni extra c.d.s.   | € 7.029,80   | € 0,00                         | € 0,00       | € 2.343,27          | € 2.000,00  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| € sanzioni base per ruoli emessi ( nei ruoli vanno a confluire anche alcune sanzione degli anni precedenti)   | € 186.880,42 | € 127.109,51                   | € 445.512,00 | € 253.167,31        | € 300.000,00  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| Costo del processo  | € 259.919,24 | € 422.031,33                   | € 736.148,72 | € 472.699,76        | € 528.000,00  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| <b>Indici di Qualità</b>  |              |                                |              |                     |   |                     |                                    |                                       |      |
| N. ricorsi accolti  | 17           | 28,00                          | 26,00        | 24                  | 25  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N. ricorsi presentati   | 65           | 92,00                          | 107,00       | 88                  | 80  |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |              |                                |              |                     | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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%                            |              |                     |   |                     |                                    |                                       |      |

|   | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost   | ESITO          |
|---|---------------------------|--------------------|------------------------|---------|----------------|
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |                           |                    |                        |         |                |
| % Presenza vigili sul territorio<br>(ore settimanali di vigilanza sul territorio /ore settimanali lavorate) | 60,00%                    | <b>60,00%</b>      | #DIV/0!                | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b> |
| % di Vigilanza stradale<br>(ore settimanali di controllo stradale /ore settimanali lavorate)                | 60,56%                    | <b>60,00%</b>      | #DIV/0!                | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b> |

|   |          |          |         |           |         |
|---|----------|----------|---------|-----------|---------|
| presidio serale<br>(n° ore di vigilanza serale/n° uscite per vigilanza serale)  | 3        | 3        | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| Rapporto popolazione/agenti<br>(popolazione/n. agenti)  | 791,20   | 794,00   | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| % servizi presidio extra orario<br>(n° ore extra orario/n° ore complessive lavorate dalla pm)   | 18,53%   | 19,35%   | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| Tasso di illecito ambientale riscontrato<br>(illeciti ambientali accertati/n. segnalazioni per illeciti ambientali)   | 90,00%   | 100,00%  | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| Tasso sicurezza stradale ( per incidenti rilevati dalla PM)<br>(N. sinistri/n. Km strade)   | 6,67%    | 4,44%    | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| % di presenza a manifestazioni ed eventi<br>( N° presenze a manifestazioni ed eventi / n° manifestazioni)   | 2,68     | 2,64     | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| % di efficacia dei controlli circa il rispetto del C.d.S.<br>(N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate /N. violazioni globali al C.d.S. ) | 9,18%    | 18,07%   | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| Grado di recupero<br>(verbali incassati/verbali emessi)   | 70,84%   | 94,46%   | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |          |          |         |           |         |
| Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)   | 5,00     | 5,00     | 0,00    | -0,05     | OK      |
| Tempo medio iter chiusura pratica<br>(fra verifica mancato pagamento ed incasso)  | 60,00    | 60,00    | 0,00    | -0,60     | OK      |
| Tempo medio incasso sanzioni (gg)   | 180,00   | 180,00   | 0,00    | -1,80     | OK      |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |          |          |         |           |         |
| Valore medio sanzioni<br>(€ accertati (c.d.s. + sanzioni varie extra C.d.S.)/(N. violazioni globali al C.d.S.+ sanzioni varie extra C.d.S.)                     | € 124,55 | € 321,02 | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo<br>(Costo del processo/Popolazione)   | € 119,49 | € 133,00 | € 0,00  | -€ 133,00 | OK      |
| % incasso sanzioni extra codice della strada.<br>(€ incassati di competenza per sanzioni extra c.d.s./€. accertati di competenza per sanzioni xtra c.d.         | 100,00%  | 100,00%  | 0,00%   | 0,00%     | NOOK    |
| % incasso sanzioni al codice della strada<br>(€ incassati di competenza per c.d.s./€ accertati di competenza c.d.s.)  | 100,53%  | 100,00%  | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |          |          |         |           |         |
| % di ricorsi<br>(N. ricorsi presentati/N. violazioni globali al C.d.S.+ sanzioni varie extra C.d.S.)  | 2,56%    | 5,68%    | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| % di ricorsi accolti<br>(n.ricorsi accolti/n.ricorsi presentati)  | 26,89%   | 31,25%   | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| % di accertato non riscosso<br>(€ sanzioni base per ruoli emessi/€ accertati )  | 59,24%   | 66,37%   | #DIV/0! | #DIV/0!   | #DIV/0! |

#### Analisi del risultato

*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.*

|   |             |                                     |             |                           |   |                        |                                    | ANNO                                 | 2015 |
|---|-------------|-------------------------------------|-------------|---------------------------|---|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------|
| <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>   |             |                                     |             |                           |   |                        |                                    |                                      |      |
|   | 2012        | 2013                                | 2014        | 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>  | 3.930       | 3.964                               | 3.974       | 3956                      | 3.970   | 3.970                  |                                    |                                      |      |
| N. domande presentate ammissibili   | 230,00      | 214,00                              | 193,00      | 212                       | 190   |                        | -100,00%                           | -100,00%                             |      |
| N° abusi accertati  | 4,00        | 5,00                                | 4,00        | 4                         | 3   |                        | -100,00%                           | -100,00%                             |      |
| N° controlli documentali con irregolarità lieve   | 16,00       | 12,00                               | 34,00       | 21                        | 20  |                        | -100,00%                           | -100,00%                             |      |
| Totali controlli del processo   | 230,00      | 214,00                              | 193,00      | 212                       | 190   |                        | -100,00%                           | -100,00%                             |      |
| N° sanzioni   | 31,00       | 25,00                               | 18,00       | 25                        | 23  |                        | -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  | € 12.906,86 | € 12.977,43                         | € 13.436,90 | € 13.107,06               | € 13.300,00   |                        | -100,00%                           | -100,00%                             |      |
| Proventi di competenza  | € 82.000,00 | € 103.294,27                        | € 78.321,36 | € 87.871,88               | € 60.000,00   |                        | -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   | 3,00        | 0,00                                | 0,00        | 1,00                      | 3,00  |                        | -100,00%                           | 0,00%                                |      |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |             |                                     |             |                           | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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                              | <b>ESITO</b>                         |      |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |             |                                     |             |                           |   |                        |                                    |                                      |      |
| <b>% di abusivismo</b><br>(abusi accertati/n. domande presentate ammissibili)               |             |                                     |             | 2,04%                     | <b>1,58%</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>   | 0,00                   | -0,03                              | <b>OK</b>                            |      |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |             |                                     |             |                           |   |                        |                                    |                                      |      |
| <b>Valore medio sanzioni</b><br>(proventi di competenza/n. sanzioni)                        |             |                                     |             | € 3.562,37                | <b>€ 2.608,70</b>                                       | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                       |      |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(Costo del processo/Popolazione)                    |             |                                     |             | € 3,31                    | <b>€ 3,35</b>   | € 0,00                 | -€ 3,35                            | <b>OK</b>                            |      |
| <b>Costo unitario del processo</b><br>(costo del processo/N° totale controlli del processo) |             |                                     |             | € 61,73                   | <b>€ 70,00</b>  | #DIV/0!                | #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>  | 0,00%                  | 0,00%                              | <b>OK</b>                            |      |
| <b>Analisi del risultato</b>  |             |                                     |             |                           |   |                        |                                    |                                      |      |

|   |                |                                |   |                     |                           |                     | ANNO                               | 2015                                  |           |
|---|----------------|--------------------------------|---|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-----------|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><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>   |                |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |           |
|   | 2012           | 2013                           | 2014  | 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>  | 3.930          | 3.964                          | 3.974   | 3956                | 3.970                     | 3.970               |                                    |                                       |           |
| N. morosi   | 7              | 6                              | € 8,00  | 7                   | 10                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| N. contribuenti   | 2706           | 2681                           | € 2.673,00  | 2687                | 2690                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| € entrate tributarie (Tit. I, II e III dell'Entrata)  | € 2.264.748,92 | € 2.054.207,80                 | € 2.542.602,47  | € 2.287.186,40      | € 2.571.017,00            |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| € incassati morosità  | € 15.691,00    | € 20.045,00                    | € 13.624,54   | € 16.453,51         | € 15.000,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| € morosità accertate  | € 7.268,00     | € 6.004,00                     | € 30.585,84   | € 14.619,28         | € 25.000,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| Totale recupero evasione ICI  | € 25.000,00    | € 30.000,00                    | € 25.000,00   | € 26.666,67         | € 75.000,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| Totale Entrate ICI  | € 0,00         | € 0,00                         | € 0,00  | € 0,00              | € 0,00                    |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |           |
| Totale Entrate IMU  | € 1.884.000,00 | € 1.632.233,75                 | € 580.000,00  | € 1.365.411,25      | € 460.000,00              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| Totale Entrate TASI   | € 0,00         | € 0,00                         | € 840.000,00  | € 840.000,00        | € 930.000,00              |                     | -100,00%                           | -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   | € 1.955.143,36 | € 1.751.749,62                 | € 1.901.240,12  | € 1.869.377,70      | € 1.930.000,00            |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| Totale importo accertato di competenza  | € 2.264.748,92 | € 2.054.207,80                 | € 2.542.602,47  | € 2.287.186,40      | € 2.571.017,00            |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| Totale importo riscosso residui (Entrate I)   | € 361.532,92   | € 323.248,64                   | € 325.118,13  | € 336.633,23        | € 365.000,00              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| Totale importo accertato residui (Entrate I)  | € 394.356,76   | € 356.141,36                   | € 358.445,99  | € 369.648,04        | € 617.645,00              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |           |
| N. rettifiche effettuate  | 1413           | 1340                           | 1582  | 1445                | 1500                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| N. avvisi di accertamento emessi  | 49             | 26                             | 11  | 29                  | 30                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| N. ricorsi accolti per l'ente   | 1              | 0                              | 0   | 0                   | 1                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| N° ricorsi gestiti  | 1              | 0                              | 0   | 0                   | 2                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |           |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |                |                                | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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)   |                |                                |   |                     | 0,26%                     | <b>0,37%</b>        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!   |
| <b>Tasso recupero evasione ICI</b><br>(Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI/IMU)   |                |                                |   |                     | #DIV/0!                   | <b>16,30%</b>       | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!   |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |           |
| <b>Tasso di riscossione entrate di competenza</b><br>(Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)   |                |                                |   |                     | 81,73%                    | <b>75,07%</b>       | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!   |
| <b>Tasso di smaltimento residui attivi</b><br>(Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)  |                |                                |   |                     | 91,07%                    | <b>59,10%</b>       | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!   |
| <b>% morosità recuperate</b><br>(€ incassati su morosità/€ morosità accertate)  |                |                                |   |                     | 112,55%                   | <b>60,00%</b>       | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!   |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |           |
| <b>% di emissione avvisi accertamento</b><br>(n. avvisi di accertamento emessi/n.rettifiche)  |                |                                |   |                     | 1,98%                     | <b>2,00%</b>        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!   |
| <b>% di contenzioso</b><br>(N. ricorsi gestiti /N.avvisi di accertamento emessi)  |                |                                |   |                     | 1,16%                     | <b>6,67%</b>        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!   |
| <b>% ricorsi andati a buon fine</b><br>(N. ricorsi accolti per l'Ente/N° ricorsi gestiti)   |                |                                |   |                     | 100,00%                   | <b>50,00%</b>       | 100,00%                            | 50,00%                                | <b>OK</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 dellaIUC, le entrate tributarie comprendono oltre l'IMU, la TASI e la TARI. Inoltre l'importo delle riscossioni IMU sono contabilizzate al netto delle compensazioni con lo Stato.</i></p> |                |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |           |

|   |                |                                |  |                           |                    |                        | ANNO                               | 2015                                  |
|---|----------------|--------------------------------|--|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo<br>Misurazione della performance  |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | AMMINISTRATIVA |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Servizio  | AMMINISTRATIVO |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Ufficio/Centro di Costo   | 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  |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|   | 2012           | 2013                           | 2014   | 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>  | 3.930          | 3.964                          | 3.974  | 3956                      | 3.970              | 3.970                  | 0,35%                              | 0,00%                                 |
| N° alunni   | 427            | 456                            | 459  | 447                       | 447                |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| TRASPORTO   |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| N° domande accolte  | 38             | 39                             | 38   | 38                        | 38                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° domande presentate   | 38             | 39                             | 38   | 38                        | 38                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° km percorsi  | 10818          | 10998                          | 10.280   | 10698,67                  | 10200              |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| REFEZIONE   |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| N° domande accolte  | 433            | 456                            | 445  | 445                       | 428                |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° domande presentate   | 433            | 456                            | 445  | 445                       | 428                |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° Utenti   | 433            | 456                            | 445  | 445                       | 428                |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° pasti  | 41757          | 42265                          | 39.674   | 41232,00                  | 38800              |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| ASSISTENZA  |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| N° ore sostegno hc  | 1050           | 1393                           | 1.111  | 1184,67                   | 1090               |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° alunni hc  | 4              | 4                              | 3  | 4                         | 2                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| SCUOLA MATERNA  |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| N° alunni   | 86             | 87                             | 87   | 87                        | 87                 |                        |                                    |                                       |
| Indici di Costo   |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Costo del personale del servizio istruzione   | € 26.518,48    | € 26.366,10                    | € 28.769,40                                      | € 27.217,99               | € 31.000,00        |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| TRASPORTO   |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Costo del servizio  | € 75.000,00    | € 52.800,00                    | € 42.054,80                                      | € 56.618,27               | € 49.000,00        |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Proventi di competenza  | € 7.696,90     | € 7.451,00                     | € 7.063,00                                       | € 7.403,63                | € 7.000,00         |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| REFEZIONE   |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Costo del servizio  | € 260.000,00   | € 238.076,90                   | € 218.903,57                                     | € 238.993,49              | € 237.000,00       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Proventi di competenza  | € 218.449,52   | € 216.310,95                   | € 197.568,15                                     | € 210.776,21              | € 210.000,00       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| ALTRI SERVIZI   |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Costo di tali servizi   | € 131.583,29   | € 142.370,41                   | € 129.366,59                                     | € 134.440,10              | € 111.100,00       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| SCUOLA DELL'INFANZIA  |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Costo del servizio  | € 46.220,00    | € 60.350,00                    | € 56.010,00                                      | € 54.193,33               | € 60.500,00        |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)  |                |                                | Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015) |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| 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)  |                |                                |  | 8,57%                     | 8,50%              | #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)  |                |                                |  | 99,40%                    | 95,75%             | #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)   |                |                                |  | € 5,29                    | € 4,80             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Costo medio per utente trasporto (proventi/utenti)  |                |                                |  | € 193,14                  | € 184,21           | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Costo medio per utente refezione (proventi/utenti)  |                |                                |  | € 474,01                  | € 490,65           | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| % di copertura del servizio trasporto (proventi di competenza / costo del servizio)   |                |                                |  | 13,08%                    | 14,29%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| % di copertura del servizio refezione (proventi di competenza / costo del servizio)   |                |                                |  | 88,19%                    | 88,61%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Costo unitario del servizio trasporto (costo del servizio/utenti)   |                |                                |  | € 1.477,00                | € 1.289,47         | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Costo unitario del servizio refezione (costo del servizio/utenti)   |                |                                |  | € 537,47                  | € 553,74           | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Costo pro-capite del servizio istruzione (costo del servizio istruzione- proventi/popolazione)  |                |                                |  | € 60,44                   | € 53,17            | € 0,00                 | -€ 1,00                            | OK                                    |
| Costo pro-capite del servizio scuola dell'infanzia (costo del servizio scuola dell'infanzia/popolazione)  |                |                                |  | € 13,70                   | € 15,24            | € 0,00                 | -€ 1,00                            | OK                                    |
| Costo unitario del servizio scuola dell'infanzia (costo del servizio scuola dell'infanzia/alunni)   |                |                                |  | € 625,31                  | € 695,40           | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Analisi del risultato   |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| commento sintetico sui risultati  |                |                                |  |                           |                    |                        |                                    |                                       |

|   |                                  |                                |                                      |                           |   |                        |                                     | ANNO                                   | 2015     |
|---|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|---|------------------------|-------------------------------------|--|----------|
| <b>Obiettivo di processo</b>  |                                  |                                |                                      |                           |   |                        |                                     |  |          |
| <b>Misurazione della performance</b>  |                                  |                                |                                      |                           |   |                        |                                     |  |          |
| Area/Settore/Centro di 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>   |                                  |                                |                                      |                           |   |                        |                                     |  |          |
|   | 2012                             | 2013                           | 2014                                 | 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>  | 3.930                            | 3.964                          | 3.964                                | 3953                      | 3.970   |                        |                                     |  |          |
| N° utenti   | 770                              | 991                            | 1117                                 | 959                       | 1000  |                        |                                     | -100,00%                               | -100,00% |
| N° prestiti   | 5048                             | 6296                           | 6846                                 | 6063                      | 6500  |                        |                                     | -100,00%                               | -100,00% |
| h apertura settimanale  | 16                               | 16                             | 20                                   | 17                        | 20  |                        |                                     | -100,00%                               | -100,00% |
| <b>Indici di Costo</b>  |                                  |                                |                                      |                           |   |                        |                                     |  |          |
| Costo del processo  | € 29.372,96                      | € 29.910,95                    | € 33.630,86                          | € 30.971,59               | € 33.500,00   |                        |                                     | -100,00%                               | -100,00% |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                                  |                                |                                      |                           |   |                        |                                     |  |          |
| % gradimento servizio (indagine)  | 91,58%                           | n.d.                           | 93,90%                               | n.d.                      | n.d.  |                        |                                     | #VALORE!                               | #VALORE! |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |                                  |                                |                                      |                           | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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)   |                                  |                                |                                      | 24,27%                    | 25,19%  | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |          |
| Media prestiti (prestiti/utenti)  |                                  |                                |                                      | 6,32                      | 6,50  | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |          |
| Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)  |                                  |                                |                                      | 48,15%                    | 55,56%  | 0,00%                  | -55,56%                             | NOOK                                   |          |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                                  |                                |                                      |                           |   |                        |                                     |  |          |
| Costo prestito (costo processo/n. prestiti)   |                                  |                                |                                      | € 5,11                    | € 5,15  | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |          |
| Costo pro capite (costo processo/popolazione)   |                                  |                                |                                      | € 7,84                    | € 8,44  | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |          |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                                  |                                |                                      |                           |   |                        |                                     |  |          |
| % gradimento servizio (indagine)  |                                  |                                |                                      | n.d.                      | n.d.  | 0,00%                  | #VALORE!                            | NOOK                                   |          |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                                  |                                |                                      |                           |   |                        |                                     |  |          |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>   |                                  |                                |                                      |                           |   |                        |                                     |  |          |

|  |                    |                                |             |   |                  |                           | ANNO                               | 2015                                  |          |             |
|--|--------------------|--------------------------------|-------------|---|------------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------|-------------|
| <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>RAGIONERIA</b>  |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| <b>Processo 8</b>  |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| <b>Gestire la funzione amministrativa-contabile, la programmazione e il controllo economico-finanziario</b>  |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| <b>Finalità del Processo</b>   |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| 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 |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| <b>Stakeholders</b>  |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| <b>Amministratori/Funzionari</b>   |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| <b>Indici</b>  |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
|  | 2012               | 2013                           | 2014        | 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>   | 3.930              | 3.964                          | 3.974       | 3.956   | 3.970            | 3.970                     |                                    |                                       |          |             |
| N° richieste evase (inclusi i pareri contabili)  | 829                | 755                            | 820         | 801   | 800              |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |          |             |
| N° richieste pervenute (inclusi i pareri contabili)  | 829                | 755                            | 820         | 801   | 800              |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |          |             |
| N° capitoli di bilancio variati  | 81                 | 99                             | 121         | 100   | 110              |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |          |             |
| N° totale capitoli   | 300                | 284                            | 302         | 295   | 305              |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |          |             |
| <b>Indici di Tempo</b>   |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| Tempo medio dell'emissione della reverseale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso   | 5                  | 5                              | 5           | 5   | 5                |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |          |             |
| Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento   | 30                 | 30                             | 30          | 30  | 30               |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |          |             |
| Tempo medio pareri regolarità contabile  | 3                  | 3                              | 3           | 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%                              |          |             |
| <b>Indici di Costo</b>   |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| Costo del processo   | € 65.942,52        | € 82.568,35                    | € 83.337,78 | € 77.282,88   | € 96.900,00      |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |          |             |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>  |                    |                                |             | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</b> |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| Nome e cognome   | Categoria          | % tempo dedicate/o al processo |             | Tipo  | Costo            |                           | Nominativo                         |                                       |          |             |
| LORELLA LONGO  | D                  | 50%                            |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| EMANUELA AMBRASSA  | C                  | 100% (part time 50%)           |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| IVANA CANSIAN  | C                  | 30%                            |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| LUCIA ENRICA PAGANINI  | C                  | 40% (part time 70%)            |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| EMANUELA GAMBA   | C                  | 40%                            |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |                    |                                |             |   |                  | Media triennio precedente | Performance attesa                 | Performance realizzata                | Scost    | ESITO       |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| % di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori evase (richieste evase/ richieste pervenute)  |                    |                                |             |   |                  | 100,00%                   | <b>100,00%</b>                     | #DIV/0!                               | #DIV/0!  | #DIV/0!     |
| % capitoli variati (n. capitoli di bilancio variati/tot.capitoli)  |                    |                                |             |   |                  | 33,97%                    | <b>36,07%</b>                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!  | #DIV/0!     |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| Tempo medio dell'emissione della reverseale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso   |                    |                                |             |   |                  | 5                         | <b>5</b>                           | 0                                     | -5,00    | <b>OK</b>   |
| Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento   |                    |                                |             |   |                  | 30                        | <b>30</b>                          | 0                                     | -30,00   | <b>OK</b>   |
| Tempo medio rilascio pareri regolarità contabile   |                    |                                |             |   |                  | 3                         | <b>3</b>                           | 0                                     | -3,00    | <b>OK</b>   |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale   |                    |                                |             |   |                  | 100,00%                   | <b>100,00%</b>                     | 0,00%                                 | -100,00% | <b>NOOK</b> |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)  |                    |                                |             |   |                  | € 19,54                   | <b>€ 24,41</b>                     | € 0,00                                | -€ 24,41 | <b>OK</b>   |
| <b>Analisi del risultato</b>   |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>  |                    |                                |             |   |                  |                           |                                    |                                       |          |             |

|   |  |                                |   |                     |                           |                     | ANNO                               | 2015                                  |                |                         |                                |
|---|--|--------------------------------|---|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------|-------------------------|--------------------------------|
| <b>Obiettivo di processo</b>  |  |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |                         |                                |
| <b>Misurazione della performance</b>  |  |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |                         |                                |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><b>TECNICA</b></td></tr> <tr><td><b>TECNICO EDILIZIA</b></td></tr> <tr><td><b>EDILIZIA ED URBANISTICA</b></td></tr> </table> |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       | <b>TECNICA</b> | <b>TECNICO EDILIZIA</b> | <b>EDILIZIA ED URBANISTICA</b> |
| <b>TECNICA</b>  |  |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |                         |                                |
| <b>TECNICO EDILIZIA</b>   |  |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |                         |                                |
| <b>EDILIZIA ED URBANISTICA</b>  |  |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |                         |                                |
| Servizio  |  |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |                         |                                |
| Ufficio/Centro di Costo   |  |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |                         |                                |
| <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>   |  |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |                         |                                |
|   | 2012   | 2013                           | 2014  | 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>  | 3.930  | 3.964                          | 3.974   | 3.956               | 3.970                     |                     |                                    |                                       |                |                         |                                |
| mq territorio   | 9160000,00   | 9.160.000,00                   | 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   | 3,00   | 2,00                           | 1,00  | 2                   | 1                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| N. PEC approvati  | 1,00   | 0,00                           | -   | 0                   | 1                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| N. PEC presentati   | 0,00   | 0,00                           | -   | 0                   | 1                         |                     | #DIV/0!                            | -100,00%                              |                |                         |                                |
| h apertura settimanale  | 8,50   | 8,50                           | 8,50  | 9                   | 8,50                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| N. domande accolte  | 224,00   | 209,00                         | 146,00  | 193                 | 150                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| N. domande presentate   | 230,00   | 214,00                         | 193,00  | 212                 | 160                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| n. richieste integrazioni (dato medio)  | 460,00   | 428,00                         | 386,00  | 425                 | 320                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| N° richieste accesso atti evase   | 75,00  | 88,00                          | 77,00   | 80                  | 70                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| N° richieste accesso atti ricevute  | 75,00  | 88,00                          | 77,00   | 80                  | 70                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| N° controlli DIA / SCIA   | 83,00  | 63,00                          | 54,00   | 67                  | 55                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| N° DIA / SCIA presentate  | 83,00  | 63,00                          | 54,00   | 67                  | 55                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| N° pratiche evase (permessi di costruire e autorizzazioni rilasciate)   | 70,00  | 67,00                          | 58,00   | 65                  | 50                        |                     | -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   | 100,00%                        | 100,00%   | 0,67                | 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  | € 106.361,68   | € 92.728,93                    | € 79.621,83   | € 92.904,15         | € 85.500,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| Oneri urbanizzazione  | € 196.932,13   | € 318.705,60                   | € 165.000,00  | € 226.879,24        | € 104.000,00              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| N° titoli abilitativi rilasciati  | 60,00  | 59,00                          | 48,00   | 55,67               | 50,00                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |                         |                                |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |  |                                | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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)   |  |                                |   |                     | 50,00%                    | <b>0,00%</b>        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!        |                         |                                |
| % attuazione del PEC (N. PEC approvati/PEC presentati)  |  |                                |   |                     |                           | <b>0,00%</b>        | 0,00%                              | 0,00%                                 | OK             |                         |                                |
| Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)   |  |                                |   |                     | 23,61%                    | <b>23,61%</b>       | 0,00%                              | -23,61%                               | NOOK           |                         |                                |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)   |  |                                |   |                     | 90,89%                    | <b>93,75%</b>       | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!        |                         |                                |
| Media integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)   |  |                                |   |                     | 50%                       | <b>50%</b>          | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!        |                         |                                |
| Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)   |  |                                |   |                     | 100,00%                   | <b>100,00%</b>      | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!        |                         |                                |
| Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)  |  |                                |   |                     | 100,00%                   | <b>100,00%</b>      | #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%                   | <b>100,00%</b>      | 0,00%                              | -100,00%                              | NOOK           |                         |                                |
| Tempo medio definizione SUE- da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)  |  |                                |   |                     | 0,67                      | <b>100,00</b>       | 100                                | 0,00                                  | OK             |                         |                                |
| Tempo medio di rilascio permessi di costruire (in g.)   |  |                                |   |                     | 60,00                     | <b>60,00</b>        | 0,00                               | -60,00                                | OK             |                         |                                |
| Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo ( in g.) (in funzione della tipologia di autorizzazione)   |  |                                |   |                     | 30,00                     | <b>30,00</b>        | 0,00                               | -30,00                                | NOOK           |                         |                                |
| Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti   |  |                                |   |                     | 30,00                     | <b>30,00</b>        | 0,00                               | -30,00                                | OK             |                         |                                |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |  |                                |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |                         |                                |
| Costo unitario del processo (costo del processo /N. pratiche evase)   |  |                                |   |                     | € 1.429,29                | <b>€ 1.710,00</b>   | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!        |                         |                                |
| Proventi urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)   |  |                                |   |                     | € 4.075,68                | <b>€ 2.080,00</b>   | #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                               | 2015                                  |
|--|----------------|---|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| <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>   |                |   |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| 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>Stakeholders</b>  |                |   |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Amministratori e fruitori dei beni</b>  |                |   |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Indici</b>  |                |   |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|  | 2012           | 2013  | 2014  | 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>  |                |   |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Popolazione  | 3.930          | 3.964   | 3.974   | 3956                      | 3.970              | 3.970                  |                                    |                                       |
| N. manutenzioni eseguite in economia   | 54,00          | 48,00   | 53,00   | 52                        | 50                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. manutenzioni patrimonio effettuate con ditte esterne  | 155,00         | 80,00   | 117,00  | 117                       | 80                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. interventi diretti realizzati   | 209,00         | 128,00  | 170,00  | 169                       | 130                |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. manutenzioni su patrimonio immobiliare  | 97,00          | 22,00   | 41,00   | 53                        | 35                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. manutenzioni su strade  | 37,00          | 27,00   | 32,00   | 32                        | 25                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. manutenzioni su aree verdi  | 21,00          | 31,00   | 44,00   | 32                        | 20                 |                        | -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  | € 123.098,09   | € 125.701,69  | € 131.595,93  | € 126.798,57              | € 127.000,00       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Costo del processo (capitoli di Bilancio Tit. I)   | € 176.588,42   | € 202.488,79  | € 196.404,25  | € 191.827,15              | € 226.500,00       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| € investimenti impegnati   | € 436.623,73   | € 878.523,91  | € 623.167,88  | € 646.105,17              | € 1.155.000,00     |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| € investimenti stanziati   | € 1.453.500,00 | € 1.592.550,00  | € 897.000,00  | € 1.314.350,00            | € 1.622.532,00     |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Indici di Qualità</b>   |                |   |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| n. segnalazioni fatte dagli utenti inerenti interventi manutentivi su acquedotto, fognatura, gas, depurazione, illuminazione pubblica  | 82             | 47,00   | 51,00   | 60                        | 50                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>  |                |   | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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>   |                |   |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| % Interventi eseguiti in economia (interventi in economia/totale interventi effettuati)  |                |   |   | 30,57%                    | <b>38,46%</b>      | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |
| % Interventi eseguiti esternamente (interventi esterni/totale interventi effettuati)   |                |   |   | 69,43%                    | <b>61,54%</b>      | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |                |   |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Tempo medio di intervento (gg)   |                |   |   | 15,00                     | <b>15,00</b>       | 0,00                   | -15,00                             | <b>OK</b>                             |
| Tempo medio risposta emergenza (hh)  |                |   |   | 3,00                      | <b>3,00</b>        | 0,00                   | -3,00                              | <b>OK</b>                             |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |                |   |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Costo pro capite (costo del processo/popolazione)  |                |   |   | € 48,49                   | <b>€ 57,05</b>     | € 0,00                 | -€ 57,05                           | <b>OK</b>                             |
| % di realizzazione oo.pp (investimenti impegnati/investimenti stanziati)   |                |   |   | 49,16%                    | <b>71,19%</b>      | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |
| <b>Analisi del risultato</b>   |                |   |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| L'importo degli investimenti impegnati è condizionato dal rispetto delle regole sul patto di stabilità.<br>delle manutenzioni del patrimonio effettuate con ditte esterne è successivamente suddiviso in manutenzioni su patrimonio, su strade e su aree verdi.  |                |   |   |                           |                    |                        |                                    | Il numero                             |

|   |             |  |             |   |                  |                     |                                    | ANNO                                  | 2015                   |          |                |
|---|-------------|--|-------------|---|------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|----------|----------------|
| <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>   |             |  |             |   |                  |                     |                                    |                                       |                        |          |                |
|   | 2012        | 2013                                     | 2014        | 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>  | 3.930       | 3.964                                    | 3.974       | 3956  | 3.970            | 3.970               |                                    |                                       |                        |          |                |
| N° richieste di autorizzazione accolte  | 14          | 7,00                                     | 11,00       | 11  | 9                |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |          |                |
| N° richieste di autorizzazione presentate   | 14          | 7,00                                     | 11,00       | 11  | 9                |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |          |                |
| N° attività presenti sul territorio al 31/12  | 166         | 170,00                                   | 175,00      | 170   | 175              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |          |                |
| Nuove attività insediate  | 14          | 7,00                                     | 11,00       | 11  | 9                |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |          |                |
| Attività cessate  | 9           | 1,00                                     | 4,00        | 5   | 1                |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |          |                |
| N° commercio di vicinato  | 30          | 29,00                                    | 25,00       | 28  | 30               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |          |                |
| <b>Indici di Tempo</b>  |             |  |             |   |                  |                     |                                    |                                       |                        |          |                |
| Tempo medio rilascio autorizzazioni gg  | 20,00       | 30,00                                    | 30,00       | 26,67   | 30,00            |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |          |                |
| <b>Indici di Costo</b>  |             |  |             |   |                  |                     |                                    |                                       |                        |          |                |
| Costo del processo  | € 39.463,13 | € 39.535,08                              | € 39.819,02 | € 39.605,74   | € 40.400,00      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |          |                |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |             |  |             | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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%                            | <b>100,00%</b>                        | #DIV/0!                | #DIV/0!  | <b>#DIV/0!</b> |
| % di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)                   |             |  |             |   |                  |                     | 6,26%                              | <b>5,14%</b>                          | #DIV/0!                | #DIV/0!  | <b>#DIV/0!</b> |
| % di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)                         |             |  |             |   |                  |                     | 2,74%                              | <b>0,57%</b>                          | #DIV/0!                | #DIV/0!  | <b>#DIV/0!</b> |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |             |  |             |   |                  |                     |                                    |                                       |                        |          |                |
| Tempo medio di rilascio autorizzazioni  |             |  |             |   |                  |                     | 26,67                              | <b>30,00</b>                          | 0,00                   | -30,00   | <b>OK</b>      |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |             |  |             |   |                  |                     |                                    |                                       |                        |          |                |
| Costo medio per attività (costo del processo / n.attività commerciali)                      |             |  |             |   |                  |                     | € 232,52                           | <b>€ 230,86</b>                       | #DIV/0!                | #DIV/0!  | <b>#DIV/0!</b> |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)                              |             |  |             |   |                  |                     | € 10,01                            | <b>€ 10,18</b>                        | € 0,00                 | -€ 10,18 | <b>OK</b>      |
| <b>Analisi del risultato</b>  |             |  |             |   |                  |                     |                                    |                                       |                        |          |                |

|   |                                  |                                |   |                     |                           |                     | ANNO                                | 2015                                   |                |
|---|----------------------------------|--------------------------------|---|---------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|--|----------------|
| <b>Obiettivo di processo</b>  |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| <b>Misurazione della performance</b>  |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| Area/Settore/Centro di 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>   |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
|   | 2012                             | 2013                           | 2014  | 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>   |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| Popolazione   | 3.930                            | 3.964                          | 3.974   | 3956                | 3.970                     |                     |                                     |  |                |
| N° atti archiviati  | 2940                             | 2750                           | 2830  | 2840                | 2850                      |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                |
| N° atti da archiviare   | 2940                             | 2750                           | 2830  | 2840                | 2850                      |                     | -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  | 10727,00                         | 10630                          | 11266   | 10874               | 10750                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                |
| n. determine e delibere gestite   | 850,00                           | 768,00                         | 822,00  | 813                 | 750                       |                     | -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  | € 145.546,45                     | € 138.858,76                   | € 170.431,13  | € 151.612,11        | € 153.500,00              |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| n. segnalazioni atti mancanti in archivio   | 0                                | 0                              | 0   | 0                   | 0                         | 0                   | 0,00%                               | 0,00%                                  |                |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |                                  |                                | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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%                           |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| 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>  |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| Efficacia del Servizio Archivio<br>(n. atti archiviati / n. atti da archiviare)   |                                  |                                |   |                     | 100,00%                   | <b>100,00%</b>      | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | <b>#DIV/0!</b> |
| Tasso di accessibilità dell' ufficio delle relazioni pubbliche<br>(h. apertura settimanale dell' Urp/36 h)  |                                  |                                |   |                     | 40,28%                    | <b>40,28%</b>       | 0,00%                               | -40,28%                                | <b>NOOK</b>    |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| Tempo medio di pubblicazione atti   |                                  |                                |   |                     | 10,00                     | <b>10,00</b>        | 0,00                                | -10,00                                 | <b>OK</b>      |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| Costo pro capite<br>(costo complessivo del processo/popolazione)  |                                  |                                |   |                     | € 38,32                   | <b>€ 38,66</b>      | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | <b>#DIV/0!</b> |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| n. segnalazioni atti mancanti in archivio   |                                  |                                |   |                     | 0,00                      | <b>0,00</b>         | 0,00                                | 0,00                                   | <b>OK</b>      |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>   |                                  |                                |   |                     |                           |                     |                                     |  |                |

|   |                    |                                |                                |   |                    |                               | ANNO                               | 2015                                  |
|---|--------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|--------------------|-------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>  |                    |                                |                                |   |                    |                               |                                    |                                       |
| Area/Settore/Centro di 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>   |                    |                                |                                |   |                    |                               |                                    |                                       |
|   | 2012               | 2013                           | 2014                           | 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>  | 3.930              | 3.964                          | 3.974                          | 3956  | 3.970              | 3.970                         |                                    |                                       |
| N. ore straordinario  | 3801               | 4127                           | 3811                           | 3913  | 3900               |                               | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Tot. Ore servizio   | 35329              | 36707                          | 36223                          | 36086   | 36400              |                               | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° cedolini   | 302                | 316                            | 422                            | 347   | 425                |                               | -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  | € 46.432,54        | € 58.264,00                    | € 53.850,14                    | € 52.848,89   | € 56.400,00        |                               | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |                    |                                |                                | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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>  |                    |                                |                                |   |                    |                               |                                    |                                       |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |                    |                                |                                | Media triennio precedente                               | Performance attesa | Performance realizzata        | Scost                              | ESITO                                 |
| % ore straordinario (ore straordinario/Tot. Ore servizio)   |                    |                                |                                | 10,84%  | <b>10,71%</b>      | #DIV/0!                       | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                    |                                |                                |   |                    |                               |                                    |                                       |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)  |                    |                                |                                | € 13,36   | <b>€ 14,21</b>     | € 0,00                        | -€ 14,21                           | <b>OK</b>                             |
| Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)  |                    |                                |                                | € 152,45  | <b>€ 132,71</b>    | #DIV/0!                       | #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                                  | 2015 |
|--|-------------|---|-------------|---------------------------|---|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |             |   |             |                           |   |                        |                                    |                                       |      |
| Area/Settore/Centro di 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>  |             |   |             |                           |   |                        |                                    |                                       |      |
|  | 2012        | 2013  | 2014        | 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>   | 3.930       | 3.964   | 3.974       | 3956                      | 3.970   | 3.970                  |                                    |                                       |      |
| N° provvedimenti emanati   | 48,00       | 3,00  | 1,00        | 17                        | 2   |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N° segnalazioni  | 5,00        | 2,00  | 0,00        | 2                         | 2   |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N° iniziative provinciali e/o regionali  | 1,00        | 1,00  | 1,00        | 1                         | 1   |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| N°. di partecipazioni  | 1,00        | 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   | € 23.800,14 | € 28.172,85   | € 24.027,73 | € 25.333,57               | € 24.100,00   |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>  |             |   |             |                           | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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                              | <b>ESITO</b>                          |      |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |             |   |             |                           |   |                        |                                    |                                       |      |
| <b>Efficacia dei controlli ambientali</b><br>(n. provvedimenti emanati /n. segnalazioni)   |             |   |             | 742,86%                   | 100,00%   | 0,00%                  | -100,00%                           | <b>NOOK</b>                           |      |
| <b>% di partecipazione alle iniziative di prevenzione e controllo</b><br>(n. di partecipazioni/ n. iniziative provinciali e/o regionali)   |             |   |             | 100,00%                   | 100,00%   | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |      |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |             |   |             |                           |   |                        |                                    |                                       |      |
| <b>Tempo medio di emanazione dei provvedimenti su segnalazioni</b>   |             |   |             | 30,00                     | 30,00   | 0,00                   | -30,00                             | <b>OK</b>                             |      |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |             |   |             |                           |   |                        |                                    |                                       |      |
| <b>Costo pro capite</b><br>(costo del processo/popolazione)  |             |   |             | € 6,40                    | € 6,07  | € 0,00                 | -€ 6,07                            | <b>OK</b>                             |      |
| <b>Analisi del risultato</b>   |             |   |             |                           |   |                        |                                    |                                       |      |
| <i>Non sono pervenute segnalazioni ambientali e quindi l'indicatore sull'efficacia dei controlli ambientali risulta per questo anno pari allo 0,00%</i>  |             |   |             |                           |   |                        |                                    |                                       |      |

|   |              |  |              |                     |   |                           |                                    | ANNO                                  | 2015    |                                |   |  |
|---|--------------|--|--------------|---------------------|---|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|--------------------------------|---|--|
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>  |              |  |              |                     |   |                           |                                    |                                       |         |                                |   |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |              | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><b>FINANZIARIA - VIGILANZA</b></td></tr> <tr><td><b>FINANZIARIO - POLIZIA MUNICIPALE</b></td></tr> <tr><td><b>RAGIONERIA - POLIZIA MUNICIPALE</b></td></tr> </table> |              |                     |   |                           |                                    |                                       |         | <b>FINANZIARIA - VIGILANZA</b> | <b>FINANZIARIO - POLIZIA MUNICIPALE</b> | <b>RAGIONERIA - POLIZIA MUNICIPALE</b> |
| <b>FINANZIARIA - VIGILANZA</b>  |              |  |              |                     |   |                           |                                    |                                       |         |                                |   |  |
| <b>FINANZIARIO - POLIZIA MUNICIPALE</b>   |              |  |              |                     |   |                           |                                    |                                       |         |                                |   |  |
| <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>   |              |  |              |                     |   |                           |                                    |                                       |         |                                |   |  |
|   | 2012         | 2013   | 2014         | 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>  | 3.930        | 3.964  | 3.974        | 3956                | 3.970   | 3.970                     |                                    |                                       |         |                                |   |  |
| Q.li raccolta differenziata   | 1138,00      | 1147,00  | 1209,00      | 1164,67             | 1283  |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                                |   |  |
| Q.li totale RSU raccolti  | 1558,00      | 1571,00  | 1581,00      | 1570,00             | 1623  |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                                |   |  |
| n. sanzioni   | 1,00         | 0,00   | 1,00         | 1                   | 1   |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                                |   |  |
| n. controlli  | 21,00        | 17,00  | 14,00        | 17                  | 15  |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                                |   |  |
| n. utenze   | 1777,00      | 1786,00  | 1763,00      | 1775                | 1689  |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                                |   |  |
| n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati  | 22,00        | 10,00  | 10,00        | 14,00               | 10  |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                                |   |  |
| <b>Indici di Costo</b>  |              |  |              |                     |   |                           |                                    |                                       |         |                                |   |  |
| Costo della raccolta e smaltimento rifiuti  | € 504.675,00 | € 508.783,82   | € 549.183,99 | € 520.880,94        | € 590.275,00  |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                                |   |  |
| <b>Indici di Qualità</b>  |              |  |              |                     |   |                           |                                    |                                       |         |                                |   |  |
| n. reclami accolti  | 8            | 12   | 31           | 17                  | 30  |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                                |   |  |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |              |  |              |                     | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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>  |              |  |              |                     |   |                           |                                    |                                       |         |                                |   |  |
| % raccolta differenziata (q.li raccolta differenziata/q.li totale RSU raccolti)   |              |  |              |                     |   | 74,18%                    | <b>79,05%</b>                      | #DIV/0!                               | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b>                 |   |  |
| % intervento per abbandono (n. interventi effettuati per abbandono/365gg)   |              |  |              |                     |   | 3,84%                     | <b>2,74%</b>                       | 0,00%                                 | -2,74%  | <b>OK</b>                      |   |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |              |  |              |                     |   |                           |                                    |                                       |         |                                |   |  |
| Costo della raccolta e smaltimento rifiuti (costi raccolta e smaltimento/q.li RSU raccolti)   |              |  |              |                     |   | € 331,77                  | <b>€ 363,69</b>                    | #DIV/0!                               | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b>                 |   |  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |              |  |              |                     |   |                           |                                    |                                       |         |                                |   |  |
| % reclami (n. reclami/utenti)   |              |  |              |                     |   | 0,96%                     | <b>1,78%</b>                       | #DIV/0!                               | #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                                  | 2015 |
|---|-----------------------|--|--------------|---------------------------|---|--|------------------------------------|---------------------------------------|------|
| <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>   |                       |  |              |                           |   |  |                                    |                                       |      |
|   | 2012                  | 2013                                   | 2014         | 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>  | 3.930                 | 3.964                                  | 3.974        | 3956                      | 3.970   | 3.970  |                                    |                                       |      |
| Domande di assistenza accolte   | 55                    | 90                                     | 68           | 71                        | 90  |  | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| domande di assistenza ricevute  | 60                    | 95                                     | 72           | 76                        | 94  |  | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| <b>Indici di Costo</b>  |                       |  |              |                           |   |  |                                    |                                       |      |
| Trasferimento del Comune al Consorzio   | € 144.951,64          | € 145.620,00                           | € 144.216,00 | € 144.929,21              | € 144.900,00  |  | -100,00%                           | -100,00%                              |      |
| <b>Personale coinvolto nel Processo (anno 2015)</b>   |                       |  |              |                           | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo (anno 2015)</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>  |                       |  |              |                           |   |  |                                    |                                       |      |
| <b>% soddisfazione delle richieste</b><br>(domande accolte/ domande presentate ammissibili)                                     |                       |  |              | 93,83%                    | <b>95,74%</b>   | #DIV/0!  | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |      |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                       |  |              |                           |   |  |                                    |                                       |      |
| <b>Costo del processo</b><br>(Costo del trasferimento al Consorzio/popolazione)   |                       |  |              | € 36,64                   | <b>€ 36,50</b>  | € 0,00   | -€ 36,50                           | <b>OK</b>                             |      |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                       |  |              |                           |   |  |                                    |                                       |      |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>   |                       |  |              |                           |   |  |                                    |                                       |      |