

| Comune di | | AHNO | 2011 | | | | | |
|--|-------------|---|--------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizi demografici e alla persona, Segreteria generale, contratti e cultura, Territorio e ambiente | | | | | | | | |
| Processo 1 | | | | | | | | |
| Erogare servizi cimiteriali | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Garantire la gestione e il monitoraggio dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali. | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | |
| Giorni apertura settimanale | 7 | 7 | 7 | 7,00 | 7 | 7 | 0,00% | 0,00% |
| N. loci concessi | 28 | 32 | 17 | 26 | 20 | 24 | -6,49% | 20,00% |
| N. cellette concesse | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 8 | 200,00% | 60,00% |
| N. tombe concesse | 5 | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| N. loci richiesti | 28 | 32 | 17 | 26 | 20 | 24 | -6,49% | 20,00% |
| N. cellette richieste | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 8 | 200,00% | 60,00% |
| N. tombe richieste | 5 | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| N. esumazioni ed estumulazioni effettuate a scadenza concessione | 0 | 0 | 23 | 8 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| N. esumazioni ed estumulazioni da effettuare | 23 | 23 | 39 | 28 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| N. nuove concessioni-rinnovi rilasciati | 35 | 39 | 22 | 32 | 25 | 32 | 0,00% | 28,00% |
| N. aree occupate (n. cellette, loci ecc. occupati) | 40 | 44 | 35 | 40 | 30 | 36 | -10,00% | 20,00% |
| Giorni di confronto apertura | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 0,00% | 0,00% |
| N. nuove concessioni rilasciate per preassegnazione nuovi loci | | | | | 20 | 20 | | 0,00% |
| N. loci nuovo cimitero da preassegnare | | | | 0,00 | 154 | 20 | #DIV/0! | -87,01% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio predisposizione contratto | 30 | 30 | 30 | 30,00 | 30 | 30 | 0,00% | 0,00% |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del Processo | € 58.044,67 | € 58.773,91 | € 81.099,74 | € 65.972,78 | € 82.607,83 | € 54.130,49 | -17,55% | -34,47% |
| Proventi cimiteriali di competenza | € 79.920,00 | € 66.520,00 | € 32.640,00 | € 59.693,33 | € 110.000,00 | € 111.961,00 | 87,55% | 1,78% |
| Importo entrate per rinnovo concessioni | € - | € 12.395,00 | € - | € 4.131,67 | € - | € - | | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| N. Reclami e/o segnalazioni | 0 | 0 | 1 | 0,33 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | |
| Nome e cognome | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| | Categoria | N ore o % tempo dedicate/fo al processo | Tipo | | Costo | | Nominativo | |
| Francesca Toniutti | D1 | 30% | | | | | | |
| Edda Valiani | C2 | 5% | | | | | | |
| Congiliano Pasqualino | D3 | 1% | | | | | | |
| Chiara Fiorentini | C2 | 15% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Tasso di accessibilità del cimitero (giorni apertura settimanale/7 gg) | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % di utilizzo (n. loci, cellette e tombe concesse/ n. loci, cellette e tombe richiesti) | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % rispetto esumazioni ed estumulazioni (n. esumazioni ed estumulazioni da effettuare a scadenza concessione/ n. esumazioni ed estumulazioni da effettuare) | | | | 27,06% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Conversione area in abbandono (n. nuove concessioni-rinnovi rilasciati/ n. aree occupate) | | | | 80,00% | 83,33% | 88,89% | 5,55% | OK |
| Preassegnazione loci nuovo cimitero (concessioni/n. nuove concessioni da preassegnare) | | | | | 12,99% | 100,00% | 87,01% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio predisposizione contratti in giorni (da richiesta a chiusura della pratica) | | | | 30,00 | 30 | 30 | 0 | OK |
| Rispetto del tempo per la redazione del piano cimiteriale (entro giugno 2011) | | | | | 100% | 100% | | OK |
| Rispetto del tempo per l'indizione della procedura assegnazione nuove cappelle cimitero (entro ottobre 2011) | | | | | 100% | 100% | | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione) | | | | € 10,90 | € 13,24 | € 8,67 | € 4,55 | OK |
| % Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo) | | | | 90,48% | 133,16% | 206,84% | 73,68% | OK |
| Presidio delle entrate (importo entrate per rinnovo concessioni/ proventi cimiteriali di competenza) | | | | 6,92% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| N° reclami e/o n° segnalazioni | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |

| Comune di | | | | ANNO | 2011 | | | | | |
|---|-------------|--|--------------------------------------|--|------------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-----------|---------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | | |
| Servizi demografici e alla persona | | | | | | | | | | |
| Processo 2 | | | | | | | | | | |
| Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani | | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | | |
| Attivare strumenti idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare. | | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | | |
| Introduzione in via sperimentale di nuovi criteri di compartecipazione alla spesa da parte degli utenti fruitori del servizio di Assistenza Domiciliare e Pasti a Domicilio | | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | | |
| Anziani assistiti e loro famiglie | | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | | | |
| N° domande accolte | 363,00 | 287,00 | 242,00 | 297,33 | 100,00 | 147,00 | -50,56% | 47,00% | | |
| N° domande ricevute | 363,00 | 287,00 | 242,00 | 297,33 | 100,00 | 147,00 | -50,56% | 47,00% | | |
| N° anziani assistiti | 376,00 | 300,00 | 258,00 | 311,33 | 100,00 | 147,00 | -52,78% | 47,00% | | |
| N° anziani presenti sul territorio | 815,00 | 838,00 | 859,00 | 837,33 | 850,00 | 878,00 | 4,86% | 29166,67% | | |
| N° utenti | 376,00 | 300,00 | 258,00 | 311,33 | 100,00 | 147,00 | -52,78% | 47,00% | | |
| N. iniziative ricreative realizzate | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | 0,00% | #RIFI | | |
| N. ore dedicate da Ausur | 2160 | 1758 | 1758 | 1892 | 1800 | 1380 | -27,06% | -23,33% | | |
| N. iscritti al Centro Diurno | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | |
| Presenza media Centro diurno | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | |
| Tempi medi di attivazione del servizio SAD in giorni (dalla data richiesta alla data attivazione) | 7 | 7 | 7 | 7,00 | 7 | 7 | 0,00% | 0,00% | | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 70.691,70 | € 62.816,29 | € 74.695,99 | € 69.401,32 | € 59.169,69 | € 66.153,08 | -4,68% | 11,80% | | |
| Proventi di competenza | € 7.722,00 | € 8.380,58 | € 8.731,97 | € 8.278,18 | € 10.000,00 | € 13.671,80 | 65,15% | 36,72% | | |
| Importo finanziato da altri enti su progetti | € 14.400,00 | € 2.250,00 | € 2.000,00 | € 2.216,67 | € 2.000,00 | € 1.037,85 | -83,31% | -48,11% | | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | | |
| % gradimento | n.d. | n.d. | n.d. | #VALORE! | | | #VALORE! | #DIV/0! | | |
| Valutazione da parte degli operatori | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | |
| N. visite domiciliari e colloqui | 20,00 | 15,00 | 12,00 | 15,67 | 12,00 | 15,00 | -4,26% | 25,00% | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | | | |
| Caserini Elisabetta | D5 | 4% | assistente sociale consorzio | il costo relativo all'assistente sociale è indicato nei costi diretti del processo | | | | | | |
| Vighi Claudia | C2 | 30% | | | | | | | | |
| Folcari Bruno | B4 | 5% | | | | | | | | |
| Valentini Gresi | C1 | 5% | | | | | | | | |
| Bergamaschi M.Grazia | B4 | 10% | | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute) | | | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio) | | | | | | 37,18% | 3333,33% | 16,74% | -3316,59% | NOOK |
| Tasso di invecchiamento popolazione (n. anziani/popolazione) | | | | | | 13,84% | 0,05% | 14,07% | 14,02% | NOOK |
| Media anziani che frequentano il CD (presenza media / n. iscritti al CD) | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | |
| Tempi medi di attivazione del servizio SAD in giorni (dalla data richiesta alla data attivazione) | | | | | | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | | |
| % di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo) | | | | | | 11,93% | 16,90% | 20,67% | 3,77% | OK |
| Costo unitario del processo (costo del processo/utenti) | | | | | | € 222,92 | € 591,70 | € 450,02 | -€ 141,68 | OK |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione) | | | | | | € 11,47 | € 9,48 | € 10,60 | € 1,12 | NOOK |
| % Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo) | | | | | | 8,96% | 3,38% | 1,57% | -1,81% | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | | | #VALORE! | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Valutazione da parte degli operatori (indagine) | | | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana) | | | | | | 5,03% | 12,00% | 10,20% | -1,80% | NOOK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|------------|--|---|---------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|--|-------|
| Comune di | | | | | ANNO | 2011 | | | |
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Servizi Territorio e ambiente, Polizia Locale | | | | | | | | | |
| Processo 3 | | | | | | | | | |
| Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti) | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | |
| Esercizi commerciali - Attività Produttive | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | | |
| N. unità operative del processo | 0,02 | 0,04 | 0,10 | 0,05 | 0,05 | 0,08 | 50,00% | 60,00% | |
| N° domande accolte | 0 | 0 | 4 | 1 | 9 | 9 | 575,00% | 0,00% | |
| N° domande presentate | 0 | 0 | 4 | 1 | 9 | 9 | 575,00% | 0,00% | |
| N° attività presenti sul territorio | 20 | 20 | 24 | 21 | 25 | 25 | 17,19% | 0,00% | |
| nuove attività insediate | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | -93,00% | 0,00% | |
| Attività cessate | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! | |
| N° commercio di vicinato | 47 | 48 | 48 | 48 | 49 | 49 | 2,82% | 0,00% | |
| N° attività commerciali | 25 | 25 | 24 | 25 | 25 | 25 | 1,35% | 0,00% | |
| licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante) | 45 | 45 | 48 | 46 | 50 | 50 | 8,70% | 0,00% | |
| N° controlli su attività commerciali e produttive | 12 | 15 | 10 | 12 | 18 | 18 | 45,95% | 0,00% | |
| h apertura settimanale | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 0,00% | 0,00% | |
| N. ore lavoro | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 0,00% | 0,00% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 1.937,28 | € 4.124,75 | € 4.765,28 | € 3.609,10 | € 4.291,23 | € 4.972,04 | 37,76% | 15,87% | |
| | | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento | n.d. | n.d. | n.d. | #VALORE! | | | #VALORE! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | | |
| Ganini Cinzia | C1 | 10% | | | | | | | |
| Corigliano Pasqualino | D3 | 1% | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate) | | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio) | | | | | 7,81% | 4,00% | 4,00% | 0,00% | OK |
| % di cessazioni cessate/attività presenti sul territorio | | | | | 4,69% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali) | | | | | 193,24% | 196,00% | 196,00% | 0,00% | OK |
| N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze) (totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione) | | | | | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,00 | OK |
| % controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio) | | | | | 57,81% | 72,00% | 72,00% | 0,00% | OK |
| Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h) | | | | | 50,00% | 50,00% | 50,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione) | | | | | € 0,60 | € 0,69 | € 0,80 | € 0,11 | NOOK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | | #VALORE! | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | ANNO | 2011 |
|--|--------------|--|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Territorio e ambiente, Polizia locale | | | | | | | | | |
| Processo 4 | | | | | | | | | |
| Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso il controllo del sistema di raccolta dei rifiuti. | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | | |
| Ql. raccolta differenziata | 14486,51 | 14917,25 | 16194,98 | 15199,58 | 15619,60 | 15619,60 | 2,76% | 0,00% | |
| Ql. totale RSU raccolti (Indifferenziata) | 7965,98 | 7559,16 | 8808,73 | 8111,29 | 8746,52 | 8746,52 | 7,83% | 0,00% | |
| N° sanzioni | 2,00 | 1,00 | 6,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 33,33% | 33,33% | |
| N° controlli (come 32) | 2,00 | 1,00 | 6,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 33,33% | 33,33% | |
| N° interventi rimozione rifiuti abbandonati | 1,00 | 7,00 | 5,00 | 4,33 | 4,00 | 4,00 | -7,69% | 0,00% | |
| Totale ql rifiuti (RSU + differenziata) | 22452,49 | 22476,41 | 25113,53 | 23347,48 | 24366,12 | 24366,12 | 4,36% | 0,00% | |
| N° utenze servizio raccolta rifiuti | 2663,00 | 2614,00 | 2.475,00 | 2584,00 | 2446,00 | 2446,00 | -5,34% | 0,00% | |
| N° controlli effettuati (come 28) | 2,00 | 1,00 | 6,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 33,33% | 0,00% | |
| Km. Territorio | 16,23 | 16,23 | 16,23 | 16,23 | 16,23 | 16,23 | 0,00% | 0,00% | |
| N° illeciti ambientali accertati | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 1,00 | #DIV/0! | 0,00% | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg) | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 7,00 | -30,00% | -30,00% | |
| N° passaggi raccolta alla settimana | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00% | 0,00% | |
| Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali in ore | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 0,00% | 0,00% | |
| Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali in giorni (dal riscontro dell'illecito alla sanzione) | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 0,00% | 0,00% | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo complessivo del processo | € 459.868,74 | € 498.268,64 | € 548.910,40 | € 502.349,26 | € 642.722,95 | € 639.436,21 | 27,29% | -0,51% | |
| Proventi servizio raccolta rifiuti | € 426.400,41 | € 469.894,48 | € 498.879,56 | € 465.058,15 | € 553.767,00 | € 553.767,00 | 19,07% | 0,00% | |
| Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati | | | | € 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Costi raccolta differenziata | € 111.783,00 | € 211.958,00 | € 271.196,00 | € 198.312,33 | € 301.095,00 | € 301.095,00 | 51,83% | 0,00% | |
| | | | | € 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | € 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | € 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | € 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | € 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| N. disservizi segnalati | 141 | 128 | 106 | 125,00 | 16 | 16 | -87,20% | 0,00% | |
| N. interventi effettuati | 141 | 128 | 106 | 125,00 | 16 | 16 | -87,20% | 0,00% | |
| N. reclami | 12 | 4 | 9 | 8,33 | 10 | 10 | 20,00% | 0,00% | |
| % gradimento della qualità ambientale (indagine) | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | | |
| Rossi Giacomo | B4 | 15% | | | | | | | |
| Chiara Fiorentini | C2 | 40% | | | | | | | |
| Sgariboldi Claudia | B3 | 9% | | | | | | | |
| Corigliano Pasqualino | D3 | 1% | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /ql. totale RSU raccolti) | | | | 65,10% | 64,10% | 64,10% | 0,00% | OK | |
| % sanzioni erogate (n. sanzioni/ n. controlli) | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK | |
| % intervento per abbandono effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.) (n. Interventi) | | | | 1,19% | 1,10% | 1,10% | 0,00% | OK | |
| Produzione rifiuti pro capite raccolti (RSU + differenziata/utenze) (ql. Totali) | | | | 9,04 | 9,96 | 9,96 | 0,00 | OK | |
| Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/ km territorio) | | | | 0,18 | 0,25 | 0,25 | 0,00 | OK | |
| Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati) | | | | 0,00% | 25,00% | 25,00% | 0,00 | OK | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) | | | | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | OK | |
| Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati in giorni | | | | 10,00 | 10,00 | 7,00 | -3,00 | OK | |
| Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali in ore | | | | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 0,00 | OK | |
| Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali in giorni (dal riscontro dell'illecito alla sanzione) | | | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 0,00 | OK | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|------------------------|----------|----------|----------|---------|----|
| Costo medio Q1 processo/quantità (totali raccolti) | (costo del | € 21,52 | € 26,38 | € 26,24 | -€ 0,13 | OK |
| % di copertura economica del servizio raccolta rifiuti costo del processo) | (provento/ | 92,58% | 86,16% | 86,60% | 0,44% | OK |
| Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/clienti) | | € 179,98 | € 226,40 | € 226,40 | € 0,00 | OK |
| Costo per rifiuti abbandonati rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati) | (costo del servizio di | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | OK |
| Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione) | | € 83,02 | € 102,98 | € 102,46 | -€ 0,53 | OK |
| Costo della raccolta differenziata differenziata/quantità smaltiti da differenziata) | (costi | € 13,05 | € 19,28 | € 19,28 | € 0,00 | OK |

| Indicatori di Qualità | | | | | | |
|---|-----|---------|---------|---------|--------|----|
| % gradimento della qualità ambientale (indagine) | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | € 0,00 | OK |
| % disservizio raccolta rifiuti disservizi segnalati/ n. interventi effettuati) | (n. | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % Reclami rifiuti reclami/ utenti) | (N. | 0,32% | 0,41% | 0,41% | 0,00% | OK |

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

| Comune di | | | | | ANNO | 2011 | | | | | |
|--|--------------|--|---|---------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|---------|-------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | | | |
| Servizi demografici e alla persona | | | | | | | | | | | |
| Processo 5 | | | | | | | | | | | |
| Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica | | | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | | | |
| Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, pre-post scuola, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità. | | | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | | | |
| Oltre al mantenimento degli standard di qualità dei servizi resi, il nuovo obiettivo è l'attivazione di un servizio di POST SCUOLA per gli alunni frequentanti la scuola secondaria di 1° locale al fine di offrire una importante opportunità di custodia e assistenza agli studi anche ai genitori dei ragazzi dagli 11 ai 13. anni. | | | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | | | |
| Studenti, famiglie ed insegnanti | | | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno | | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | | | | |
| N° alunni materne ed elementari | 305 | 374 | 372 | 350 | 400 | 513 | 46,43% | 28,25% | | | |
| N° alunni materne, elementari e medie | 607 | 593 | 606 | 602 | 600 | 759 | 26,08% | 26,50% | | | |
| N° domande refezione scolastica accolte | 338 | 416 | 333 | 362 | 300 | 308 | -15,00% | 2,67% | | | |
| N° domande refezione scolastica presentate | 338 | 416 | 333 | 362 | 300 | 308 | -15,00% | 2,67% | | | |
| N° Utenti refezione scolastica | 338 | 416 | 333 | 362 | 300 | 308 | -15,00% | 2,67% | | | |
| N° pasti | 48127 | 47827 | 50620 | 48858 | 55000 | 55872 | 14,36% | 1,55% | | | |
| N° morosi refezione scolastica | 68 | 103 | 169 | 113 | 100 | 89 | -21,47% | -11,00% | | | |
| N° domande pre-post scuola accolte | 29 | 31 | 32 | 31 | 20 | 23 | -25,00% | 15,00% | | | |
| N° domande pre-post scuola ricevute | 29 | 31 | 32 | 31 | 20 | 23 | -25,00% | 15,00% | | | |
| N° Iscritti pre-post scuola | 29 | 31 | 32 | 31 | 20 | 23 | -25,00% | 15,00% | | | |
| N° morosi pre-post scuola | 24 | 8 | 9 | 14 | 14 | 11 | -19,51% | -21,43% | | | |
| N° domande accolte trasporto scolastico | 141 | 121 | 147 | 136 | 120 | 141 | 3,42% | 17,50% | | | |
| N° domande presentate trasporto scolastico | 141 | 121 | 147 | 136 | 120 | 141 | 3,42% | 17,50% | | | |
| N° Utenti trasporto scolastico | 141 | 121 | 147 | 136 | 120 | 141 | 3,42% | 17,50% | | | |
| N° morosi trasporto scolastico | 22 | 17 | 17 | 19 | 35 | 34 | 82,14% | -2,86% | | | |
| N° km percorsi | 21000 | 21000 | 21000 | 21000,00 | 21000 | 21000 | 0,00% | 0,00% | | | |
| Popolazione 3-13 anni | 682 | 699 | 724 | 702 | 600 | 656 | -6,51% | 9,33% | | | |
| N° domande centri estivi accolte | 114 | 94 | 72 | 93 | 50 | 57 | -38,93% | 14,00% | | | |
| N° domande centri estivi presentate | 114 | 94 | 72 | 93 | 50 | 57 | -38,93% | 14,00% | | | |
| N° Utenti centri estivi | 114 | 94 | 72 | 93 | 50 | 57 | -38,93% | 14,00% | | | |
| N° Morosi centri estivi | 31 | 4 | 6 | 14 | 20 | 17 | 24,39% | -15,00% | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | | |
| Tempo di attesa consegna pasti espresso in minuti | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | | |
| Ore di prestazione settimanali erogate pre post scuola | 32,25 | 32,25 | 32,25 | 32,25 | 32,25 | 32,25 | 0,00% | 0,00% | | | |
| Giorni di apertura centri estivi | 37 | 42 | 45 | 41,33 | 45 | 45 | 8,87% | 0,00% | | | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 428.564,06 | € 428.357,52 | € 419.326,51 | € 425.416,03 | € 416.203,32 | € 410.237,03 | -3,57% | -1,43% | | | |
| Proventi di competenza refezione scolastica | € 123.591,43 | € 148.393,63 | € 123.242,47 | € 131.742,51 | € 150.000,00 | € 166.065,67 | 26,05% | 10,71% | | | |
| Spesa di competenza del servizio refezione scolastica | € 180.976,03 | € 194.825,00 | € 209.114,00 | € 194.971,68 | € 200.000,00 | € 199.325,00 | 2,23% | -0,34% | | | |
| Proventi di competenza pre-post scuola | € 10.800,00 | € 14.160,00 | € 11.780,00 | € 12.246,67 | € 12.000,00 | € 13.083,00 | 6,83% | 9,02% | | | |
| Spesa di competenza del servizio pre-post scuola | € 23.852,88 | € 28.000,00 | € 21.273,00 | € 24.375,29 | € 28.000,00 | € 25.031,00 | 2,69% | -10,60% | | | |
| Proventi di competenza trasporto scolastico | € 7.900,00 | € 7.600,00 | € 7.200,00 | € 7.566,67 | € 8.000,00 | € 9.853,25 | 30,22% | 23,17% | | | |
| Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico | € 5.749,54 | € 4.722,00 | € 6.846,00 | € 5.772,51 | € 11.000,00 | € 8.200,00 | 42,05% | -25,45% | | | |
| Proventi di competenza centri estivi | € 34.740,00 | € 20.220,00 | € 5.000,00 | € 19.986,67 | € 4.000,00 | € 4.021,30 | -79,88% | 0,53% | | | |
| Spesa di competenza del servizio centri estivi | € 27.910,00 | € 30.690,00 | € 8.968,00 | € 22.522,67 | € 15.000,00 | € 10.975,55 | -51,27% | -26,83% | | | |
| € incassati su morosità complessive | € 50.898,70 | € 65.372,66 | € 59.667,96 | € 58.646,44 | € 15.000,00 | € 16.147,49 | -72,47% | 7,65% | | | |
| € morosità accertate complessive | € 61.422,93 | € 92.036,00 | € 85.449,65 | € 79.636,19 | € 70.000,00 | € 44.675,00 | -43,90% | -36,18% | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | | | |
| % gradimento refezione (da customer satisfaction) 2008 e 2009 dato n.d. | | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | | |
| N. reclami | 0 | 2 | 0 | 66,67% | 1 | 1 | 50,00% | 0,00% | | | |
| % gradimento centri estivi (da customer satisfaction) 2008 e 2009 dato n.d | | | 79,41% | 79,41% | | | -100,00% | #DIV/0! | | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | | | | |
| Caserini Elisabetta | D5 | 10% | | | | | | | | | |
| Vighi Claudia | C2 | 57% | | | | | | | | | |
| Folcari Bruno | B4 | 50% | | | | | | | | | |
| Zanaboni Luigi | B4 | 50% | | | | | | | | | |
| Serio Egidio | B3 | 50% | | | | | | | | | |
| Manenti Katia | B4 | 100% | | | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | Meda triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | | |
| % di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni) | | | | | | | 60,15% | 75,00% | 60,04% | -14,96% | NOOK |
| % soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.) | | | | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % soddisfazione delle richieste pre-post scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.) | | | | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari) | | | | | | | 8,75% | 5,00% | 4,48% | -0,52% | NOOK |
| % soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.) | | | | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie) | | | | | | | 22,65% | 20,00% | 18,58% | -1,42% | NOOK |
| % soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.) | | | | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni) | | | | | | | 13,30% | 8,33% | 8,69% | 0,36% | OK |
| % morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi) | | | | | | | 25,59% | 34,49% | 28,54% | -5,95% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | | |
| Rispetto della tempistica per la redazione del Regolamento funzionamento commissione mensa (entro settembre 2011) | | | | | | | | 100,00% | 100% | | OK |

| | | | | | |
|---|----------|------------|------------|----------|------|
| Rispetto tempistica nuovo contratto ristorazione scolastica (entro giugno 2011) | | 100,00% | | | NOOK |
| Rispetto tempistica redazione linee guida per Istituzione servizio pre e post-scuola nella scuola secondaria di primo grado e prolungamento centri estivi (entro luglio 2011) | | 100,00% | 100% | | OK |
| Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | OK |
| Ore di prestazione settimanali erogate pre post scuola | 32,25 | 32,25 | 32,25 | 0,00 | OK |
| Giorni di apertura centri estivi | 41,33 | 45,00 | 45,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | |
| % di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I) | 67,57% | 75,00% | 83,31% | 8,31% | OK |
| Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti) | € 3,99 | € 3,64 | € 3,57 | € 0,07 | OK |
| Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti | € 1,29 | € 0,91 | € 0,60 | € 0,31 | OK |
| % di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I) | 50,24% | 42,86% | 52,27% | 9,41% | OK |
| Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola) | € 794,65 | € 1.400,00 | € 1.088,30 | € 311,70 | OK |
| % di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I) | 131,08% | 72,73% | 120,16% | 47,43% | NOOK |
| Costo al Km (spesa di competenza/km percorsi) | € 0,27 | € 0,52 | € 0,39 | € 0,13 | OK |
| % di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I) | 88,74% | 26,67% | 36,64% | 9,97% | OK |
| Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi) | € 241,31 | € 300,00 | € 192,55 | € 107,45 | OK |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione) | € 70,31 | € 66,69 | € 65,73 | € 0,96 | OK |
| % morosità recuperate (€ Incassati su morosità/ € morosità accertate) | 73,64% | 21,43% | 36,14% | 14,72% | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | |
| % gradimento refezione (da customer satisfaction) | #DIV/0! | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % gradimento centro estivo (da customer satisfaction) | 79,41% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| media reclami (reclami/utenti) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | -0,02% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | |
| <i>La gara di appalto del servizio refezione scolastica è andata deserta</i> | | | | | |

| Comune di | | | | | | ANNO | 2011 | |
|--|-------------|--|--------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizi demografici e alla persona | | | | | | | | |
| Processo 6 | | | | | | | | |
| Gestire i servizi demografici | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva, rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti anche attraverso l'apertura dei Servizi demografici il sabato mattina. | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| Avviare un'importante riorganizzazione del servizio prevedendo un "Punto Unico di Accesso" ossia un Ufficio Polifunzionale con funzioni informative e certificate inglobando risorse e competenze dell'ufficio URP Protocollo. | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Cittadini ed Enti terzi | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | |
| Ore apertura settimanale | 23,50 | 23,50 | 23,50 | 23,50 | 23,50 | 24,50 | 4,26% | 4,26% |
| N. unità operative del processo | 0,92 | 0,98 | 0,96 | 0,95 | 0,96 | 0,98 | 2,80% | 2,08% |
| N. pratiche | 1766,00 | 1778,00 | 1798,00 | 1780,67 | 1800,00 | 2269,00 | 27,42% | 26,06% |
| n. certificati | 6460,00 | 6403,00 | 6364,00 | 6409,00 | 5000,00 | 5871,00 | -8,39% | 17,42% |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio di attesa allo sportello (minuti) | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | 3 | 0,00% | 0,00% |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del Processo | € 74.507,86 | € 72.793,10 | € 63.180,29 | € 70.160,41 | € 62.234,51 | € 61.674,16 | -12,10% | -0,90% |
| N° pratiche | 8.226,00 | 8.181,00 | 8.162,00 | 8189,67 | 6.800,00 | 8.140,00 | -0,61% | 19,71% |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicato/o al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | |
| Edda Valani | C2 | 95% | | | | | | |
| Vighi Claudia | C2 | 3% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Tasso di accessibilità (ore di apertura settimanale/36 ore) | | | | 65,26% | 65,28% | 68,06% | 0,03 | OK |
| % Personale (n. unità operative del processo/popolazione) | | | | 0,02% | 0,02% | 0,02% | 0,00% | OK |
| Pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione) | | | | 0,29 | 0,29 | 0,36 | 7,51% | OK |
| % autonomia dei cittadini di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati (n. verifiche) | | | | #RIFI | #RIFI | #RIFI | #RIFI | #RIFI |
| Certificati pro capite (n. certificati/ popolazione) | | | | 1,06 | 0,80 | 0,94 | 13,96% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio di attesa allo sportello in minuti | | | | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione) | | | | € 11,59 | € 9,97 | € 9,88 | € 0,09 | OK |
| Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica) | | | | € 8,57 | € 9,15 | € 7,58 | € 1,58 | OK |
| Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati) | | | | € 10,95 | € 12,45 | € 10,50 | € 1,94 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |

| | | | | | | | | ANNO | 2011 |
|---|--------------|--|--------------|---|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore Polizia Locale, Territorio e ambiente | | | | | | | | | |
| Processo 7 | | | | | | | | | |
| Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale attraverso il Consorzio del Corpo di Polizia intercomunale Nord Lodigiano. | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | |
| Cittadini e utenti della strada | | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051 | 6.241 | 6.241 | | | |
| Km strade territorio | 46 | 46 | 46 | 46 | 45,88 | 45,88 | 0,002330323 | 0 | |
| N. agenti | 18,00 | 18,00 | 16,00 | 17,33 | 15,00 | 15,00 | -0,134615385 | 0 | |
| N. ore di attività di controllo stradale | 5202,00 | 5282,00 | 5304,00 | 5262,67 | 5304,00 | 5403,00 | 0,026665822 | 0,018665158 | |
| N. ore di attività di controllo stradale settimanale | 102,00 | 102,00 | 102,00 | 102,00 | 102,00 | 103,00 | 0,009803922 | 0,009803922 | |
| N. ore attività complessive pl settimanali | 102,00 | 102,00 | 102,00 | 102,00 | 102,00 | 103,00 | 0,009803922 | 0,009803922 | |
| N. ore di vigilanza serale | 1326,00 | 1326,00 | 1326,00 | 1326,00 | 1326,00 | 1326,00 | 0 | 0 | |
| N. ore settimanali di vigilanza sul territorio | 102,00 | 102,00 | 102,00 | 102,00 | 102,00 | 103,00 | 0,009803922 | 0,009803922 | |
| N. ore vigilanza sul territorio | 5202,00 | 5282,00 | 5304,00 | 5262,67 | 5304,00 | 5403,00 | 0,026665822 | 0,018665158 | |
| N. sinistri | 25,00 | 19,00 | 23,00 | 22,33 | 0,00 | 20,00 | -0,104477612 | #DIV/0! | |
| N. controlli C.d.S. | 2582,00 | 2761,00 | 2658,00 | 2667,00 | 2000,00 | 2388,00 | -0,104611924 | 0,194 | |
| N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate | 151,00 | 94,00 | 137,00 | 127,33 | 500,00 | 525,00 | 312,30% | 5,00% | |
| N. violazioni globali al C.d.S. | 816,00 | 799,00 | 863,00 | 826,00 | 1000,00 | 1194,00 | 44,55% | 19,40% | |
| N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio | 13,00 | 13,00 | 16,00 | 14,00 | 18,00 | 20,00 | 42,86% | 11,11% | |
| Popolazione 25-64 anni | 3600,00 | 3617,00 | 3631,00 | 3616,00 | 3733,00 | 3733,00 | 3,24% | 0,00% | |
| N. iniziative realizzate di Protezione Civile | 30,00 | 45,00 | 60,00 | 45,00 | 25,00 | 25,00 | -44,44% | 0,00% | |
| N. attività progettate di Protezione Civile | 40,00 | 55,00 | 70,00 | 55,00 | 25,00 | 25,00 | -54,55% | 0,00% | |
| N. ore servizi prossimità settimanale | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N. abusi accertati (il dato riportato è relativo ad acc. Su attiv. Edilizie resid.) | 1,00 | 0,00 | 1,00 | 0,67 | 1,00 | 1,00 | 50,00% | 0,00% | |
| N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N. controlli attività produttive | | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N. attività produttive | | | | 0,00 | 18,00 | 18,00 | #DIV/0! | 0,00% | |
| N. controlli su cantieri | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N. cantieri aperti | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N. controlli su attività edilizia | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N. attività edilizie | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N. infrazioni sicurezza stradale | 816,00 | 799,00 | 863,00 | 826,00 | 1000,00 | 1194,00 | 44,55% | 19,40% | |
| N. sanzioni sicurezza stradale | 816,00 | 799,00 | 863,00 | 826,00 | 1000,00 | 1194,00 | 44,55% | 19,40% | |
| N. sanzioni attività edilizie e produttive | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N. sanzioni territorio e attività della popolazione | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale) | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 0,00% | 0,00% | |
| Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione) | 15,00 | 15,00 | 15,00 | 15,00 | 15,00 | 15,00 | 0,00% | 0,00% | |
| Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività produttive (esclusi tempi di terzi) | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti | 20,00 | 20,00 | 15,00 | 18,33 | 20,00 | 15,00 | -18,18% | -25,00% | |
| Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale | € 25.410,00 | € 28.396,00 | € 29.761,00 | € 27.855,67 | € 29.761,00 | € 39.141,00 | 0,405135999 | 0,315177581 | |
| Proventi di competenza sanzioni territorio e attività della popolazione | | | | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Proventi di competenza sanzioni attività edilizie e produttive | | | | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Importo finanziamenti da altri Enti Polizia Locale | € 46.326,55 | € 69.101,00 | € 0,00 | € 38.475,85 | € 0,00 | € 0,00 | -100,00% | #DIV/0! | |
| Importo finanziamenti da altri Enti Protezione Civile | | | | € 0,00 | € 0,00 | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Spese correnti di Protezione Civile | € 1.966,00 | € 762,20 | € 2.452,62 | € 1.726,94 | € 3.000,00 | € 1.732,00 | 0,29% | -42,27% | |
| Costo del processo | € 263.272,26 | € 253.050,13 | € 290.745,56 | € 269.022,65 | € 263.445,87 | € 259.209,08 | -3,65% | -1,61% | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| N. ricorsi accolti per il cittadino sicurezza stradale | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,33 | 0,00 | 0,00 | -100,00% | #DIV/0! | |
| N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive | | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori | n.d. | n.d. | n.d. | #VALORE! | | | #VALORE! | #DIV/0! | |
| % gradimento servizio (indagine) | n.d. | n.d. | n.d. | #VALORE! | | | #VALORE! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Tipo | | Costo | | Nominativo | |
| Corigliano Pasqualino | D4 | 2% | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO | |

| Indicatori di Efficacia | | | | | |
|--|----------|----------------|----------------|-----------|---------|
| Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale) | 0,51 | 37,71 | 0,44 | -3726,54% | NOOK |
| Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio) | 114,97 | 115,61 | 117,76 | 215,78% | OK |
| Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio) | 0,49 | 0,00 | 0,44 | 43,59% | NOOK |
| % sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.) | 15,42% | 50,00% | 43,97% | -6,03% | NOOK |
| % presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio) | 25,20% | 25,00% | 24,54% | -0,46% | NOOK |
| Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti) | 349,10 | 416,07 | 416,07 | 0,00% | OK |
| % servizio di prossimità settimanale (servizi prossimità settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanale) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati) | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive) | #DIV/0! | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti) | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie) | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % di sensibilizzazione del cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni) | 0,39% | 0,48% | 0,54% | 0,05% | OK |
| Efficacia della progettazione della Protezione Civile (n. iniziative realizzate/ n. attività progettate) | 81,82% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | |
| Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale) | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione) | 15,00 | 15,00 | 15,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti | 18,33 | 20,00 | 15,00 | -0,05 | OK |
| Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | |
| Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni) | € 33,72 | € 29,76 | € 32,78 | € 0,03 | OK |
| Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse) | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Costo medio controlli su attività edilizie e produttive (costo del processo/ n. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie) | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Valore medio sanzioni su attività edilizie e produttive (proventi di competenza/ n. abusi accertati) | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | OK |
| Costo pro capite (costo processo/ popolazione) | € 44,46 | € 42,21 | € 41,53 | -€ 0,01 | OK |
| % media finanziamento (finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | € 0,00 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | |
| % gradimento (indagine) | #VALORE! | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine) | #VALORE! | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali) | 0,40% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali) | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Analisi del risultato | | | | | |
| <i>commento sintetico sui risultati</i> | | | | | |

| Comune di | | | | ANNO | 2011 | | | |
|--|---------------------------|---|---|---------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| <i>Servizi demografici e alla persona</i> | | | | | | | | |
| Processo 8 | | | | | | | | |
| Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia dei soggetti ed il supporto alle famiglie | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| <i>Mantenimento ed ottimizzazione del servizio Trasporti per Terapia nonché incremento degli interventi economici per favorire ricoveri di sollievo quale concreto aiuto alle famiglie dei disabili</i> | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Diversamente abili e loro famiglie | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6.051 | 6.241 | 6.241 | | |
| N. domande accolte | 10 | 9 | 9 | 9,33 | 10 | 13 | 39,29% | 30,00% |
| N. domande presentate ammissibili | 10 | 9 | 9 | 9,33 | 10 | 13 | 39,29% | 30,00% |
| N. utenti servizio trasporto | 3 | 4 | 4 | 3,67 | 6 | 8 | 118,18% | 33,33% |
| N. utenti | 10 | 9 | 9 | 9,33 | 10 | 13 | 39,29% | 30,00% |
| N. unità operative del processo | 0,17 | 0,17 | 0,17 | 0,17 | 0,17 | 0,17 | 0,00% | 0,00% |
| N. unità operative totali | 19,41 | 18,96 | 18,31 | 18,89 | 19,48 | 19,22 | 1,73% | -1,33% |
| N. ore Auser trasporto | 2055,3 | 2055,3 | 2055,3 | 2055,30 | 2200 | 3310 | 61,05% | 50,45% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | 3 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 37.174,25 | € 38.927,07 | € 47.400,15 | € 41.167,16 | ##### | € 52.449,92 | 27,41% | 1,84% |
| Proventi di competenza | € - | € - | € - | € - | € - | € - | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Importo finanziato da altri enti su progetti | € - | € - | € - | € - | € - | € - | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Valutazione parte degli operatori | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/oa al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | |
| Caserini Elisabetta | D5 | 4% | | | | | | |
| Bergamaschi M.Grazia | B4 | 8% | | | | | | |
| Valentini Gresi | C1 | 5% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO | | | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK | | | |
| % di utilizzo del servizio trasporto (n. utenti servizio/ n. utenti) | 39,29% | 60,00% | 61,54% | 1,54% | OK | | | |
| % personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali) | 0,90% | 0,87% | 0,88% | 0,01% | OK | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempi medi di attivazione in giorni (dalla data richiesta alla data attivazione) | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | OK | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| % di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK | | | |
| Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti) | € 4.410,77 | € 5.150,12 | € 4.034,61 | € 1.115,51 | OK | | | |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione) | € 6,80 | € 8,25 | € 8,40 | € 0,15 | NOOK | | | |
| % Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK | | | |
| Valutazione da parte degli operatori (indagine) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |

| Comune di | | | | | ANNO | 2011 | | | |
|---|-------------|--|--------------------------------------|---------------------|--|---------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Servizi demografici e alla persona | | | | | | | | | |
| Processo 9 | | | | | | | | | |
| Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| Mantenere il livello di investimento economico per gli interventi di assistenza domiciliare nei casi segnalati / presi in carico dai Servizi Sociali. In riferimento alle politiche giovanili, continuare ad operare nel raggiungimento dei propri obiettivi, coinvolgendo, sia in fase progettuale che di realizzazione degli eventi, le nuove generazioni, anche al fine di prevenire fenomeni di disagio e di devianza degli adolescenti | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | |
| Bambini, giovani, scuole, minori assistiti e loro famiglie | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | | |
| n. casi seguiti | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,33 | 4,00 | 7,00 | 110,00% | 75,00% | |
| n. segnalazioni | 5,00 | 10,00 | 5,00 | 6,67 | 5,00 | 4,00 | -40,00% | -20,00% | |
| N° minori assistiti (ADM) | 1,00 | 7,00 | 2,00 | 3,33 | 2,00 | 1,00 | -70,00% | -50,00% | |
| N° minori presenti sul territorio | 1175,00 | 1210,00 | 1232,00 | 1205,67 | 1232,00 | 1166,00 | -3,29% | -5,36% | |
| n. affidi + comunità | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,33 | 3,00 | 3,00 | -10,00% | 0,00% | |
| N° utenti complessivi | 3,00 | 4,00 | 6,00 | 4,33 | 6,00 | 7,00 | 61,54% | 16,67% | |
| Tasso di criticità (n. casi penali seguiti/ n. minori in carico) | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N° utenti servizi infanzia/giovani | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N° bambini/giovani residenti fasce d'età interessata (Ludoteca/C.A.G.) | #RIFI | #RIFI | #RIFI | #RIFI | | #RIFI | #RIFI | #RIFI | |
| N° presenza complessiva | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N° giornate di attività | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N° giornate apertura al pubblico | 365,00 | 365,00 | 365,00 | 365,00 | | | -100,00% | #DIV/0! | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi | 7 | 7 | 7 | 7,00 | 7 | 7 | 0,00% | 0,00% | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 32.980,79 | € 57.237,64 | € 66.120,63 | € 52.113,02 | € 90.647,43 | € 82.905,10 | 59,09% | -8,54% | |
| Importo finanziato da altri enti su progetti | € - | € - | € - | € - | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Proventi di competenza servizi infanzia/giovani | | | | € - | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| Valutazione da parte degli operatori | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| % gradimento | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | | Costo | | Nominativo | | |
| Caserini Elisabetta | D5 | 4% | assistente sociale consorzio | | assistente sociale è indicato nel cost | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni) | | | | | 50,00% | 80,00% | 175,00% | 95,00% | OK |
| % di assistiti (minori assistiti/ minori presenti sul territorio) | | | | | 0,28% | 0,16% | 0,09% | -0,08% | OK |
| % allontanamenti (n.affidi + comunità / n. casi seguiti) | | | | | 100,00% | 75,00% | 42,86% | -32,14% | OK |
| % di efficacia dei servizi infanzia/giovani (utenti/bambini-giovani residenti delle fasce d'età interessate) | | | | | #RIFI | #DIV/0! | #RIFI | #RIFI | #RIFI |
| Tasso presenza media (n. presenza complessiva /n. giornate di attività) | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubbl/co/365gg) | | | | | 0,00% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio di attivazione in giorni (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi) | | | | | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Costo unitario del processo (costo del processo/utenti) | | | | | € 12.026,08 | € 15.107,91 | € 11.843,59 | -€ 3.264,32 | OK |
| % Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo) | | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Provento medio servizi infanzia/giovani (provento/utenti servizi infanzia/giovani) | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione) | | | | | € 8,61 | € 14,52 | € 13,28 | -€ 1,24 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|----|
| Valutazione da parte degli operatori (indagine) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % gradimento | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | |
| <i>commento sintetico sui risultati</i> | | | | | |

| Comune di | | ANNO | 2011 | | | | | | | |
|---|-----------------|---|-----------------|--------------------------------------|------------------|---------------------------|-------------------------------------|--|---------|---------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | | |
| Servizi Territorio e ambiente, Amministrazione generale, Polizia Locale | | | | | | | | | | |
| Processo 10 | | | | | | | | | | |
| Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite) | | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | | |
| Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare | | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | | |
| Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti | | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6.051 | 6.241 | 6.241 | | | | |
| n. immobili locati | 29 | 29 | 29 | 29 | 14 | 14 | -51,72% | 0,00% | | |
| n. totale immobili locabili | 33 | 33 | 33 | 33 | 16 | 16 | -51,52% | 0,00% | | |
| N. beni alienati e/o ceduti | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! | | |
| N. richieste alienazioni | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! | | |
| n. concessioni rilasciate (anche locazioni e locazioni antenne) | 36 | 37 | 42 | 38 | 42 | 42 | 9,57% | 0,00% | | |
| n. richieste concessioni pervenute | 36 | 36 | 41 | 38 | 41 | 52 | 38,05% | 26,83% | | |
| n. autorizzazioni rilasciate | 24 | 22 | 45 | 30 | 35 | 35 | 15,38% | 0,00% | | |
| n. orti occupati | 16 | 20 | 20 | 19 | 20 | 20 | 7,14% | 0,00% | | |
| n. orti totali | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 0,00% | 0,00% | | |
| n. associazioni aiutate attraverso la concessione di spazi per le loro attività | 18 | 18 | 20 | 19 | 5 | 5 | -73,21% | 0,00% | | |
| n. richieste autorizzazioni pervenute | 24 | 22 | 4 | 17 | 5 | 5 | -20,00% | 0,00% | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | |
| Tempo medio Rilascio autorizzazioni in giorni | 8 | 4 | 15 | 9,00 | 9 | 1 | -88,89% | -88,89% | | |
| Tempo medio Rilascio concessioni in giorni | 30 | 30 | 30 | 30,00 | 30 | 30 | 0,00% | 0,00% | | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 204.498,14 | € 76.416,57 | € 97.323,25 | € 126.079,32 | € 119.419,27 | € 116.638,09 | -7,49% | -2,33% | | |
| provento complessivo locazione | € 90.698,96 | € 74.347,92 | € 92.918,63 | € 85.988,50 | € 75.630,00 | € 97.102,36 | 12,92% | 28,33% | | |
| Mq immobili | 4954,59 | 4954,59 | 4954,59 | 4954,59 | 4954,59 | 4954,59 | 0,00% | 0,00% | | |
| Valore complessivo immobili | € 17.643.500,00 | € 17.671.000,00 | € 18.507.000,00 | € 17.940.500,00 | € 18.790.976,00 | € 18.790.976,00 | 4,74% | 0,00% | | |
| Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio (solo prenot. Sala e orti) | € 1.430,00 | € 2.020,00 | € 1.750,00 | € 1.733,33 | € 1.730,00 | € 1.730,00 | -0,19% | 0,00% | | |
| Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni | € - | € - | € - | € - | € - | € - | #DIV/0! | #DIV/0! | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | | |
| N. totale immobili di proprietà | 33 | 33 | 33 | 33 | 33 | 33 | 0,00% | 0,00% | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | Il ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | | | |
| Corighano Pasqualino | D3 | 8% | | | | | | | | |
| Caserini Elisabetta | D5 | 8% | | | | | | | | |
| Valentini Gresi | C1 | 2% | | | | | | | | |
| Bergmaschi M.Grazia | B4 | 2% | | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | |
| % Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili) | | | | | | 87,83% | 87,50% | 87,50% | 0,00% | OK |
| % Alienazioni e/o cessioni beni Immobili (N. beni alienati e/o ceduti/ N. richieste alienazioni) | | | | | | 100,00% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % rilascio concessioni suolo pubblico (n. concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute) | | | | | | 101,77% | 102,44% | 80,77% | -21,67% | NOOK |
| % Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute) | | | | | | 182,00% | 700,00% | 700,00% | 0,00% | OK |
| % occupazione degli orti (n. orti occupati/ n. orti totali) | | | | | | 74,67% | 80,00% | 80,00% | 0,00% | OK |
| N. associazioni aiutate attraverso la concessione di spazi per le loro attività | | | | | | 18,67 | 5,00 | 5,00 | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | |
| Tempo medio Rilascio autorizzazioni in giorni | | | | | | 9,00 | 9,00 | 1,00 | -8,00 | OK |
| Tempo medio Rilascio concessioni in giorni | | | | | | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (Costo processo/ popolazione) | | | | | | € 20,84 | € 19,13 | € 18,69 | € 0,45 | OK |
| Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili) | | | | | | € 17,36 | € 15,26 | € 19,60 | € 4,33 | OK |
| Costo medio di gestione Immobili (costo processo /mq immobili) | | | | | | € 25,45 | € 24,10 | € 23,54 | € 0,56 | OK |
| Valore medio Immobili (valore complessivo immobili / mq immobili) | | | | | | € 3.620,99 | 3792,639956 | € 3.792,64 | € - | OK |
| Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni) | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | | |
| % di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà) | | | | | | 87,83% | 42,42% | 42,42% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | | | |

| Comune di | | | | | ANNO | 2011 | | |
|---|-------------|--|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizio Segreteria generale, contratti e cultura | | | | | | | | |
| Processo 11 | | | | | | | | |
| Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, promuovendo iniziative culturali specifiche per target d'età. | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6.051 | 6.241 | 6.241 | | |
| Utenti reali | 420 | 496 | 508 | 475 | 526 | 548 | 15,45% | 4,18% |
| n. prestiti | 6346 | 5835 | 6566 | 6249 | 6500 | 6789 | 8,64% | 4,45% |
| H apertura settimanale | 15,50 | 15,50 | 15,50 | 15,50 | 15,50 | 16,50 | 6,45% | 6,45% |
| Patrimonio | 11083 | 11313 | 12209 | 11535 | 12300 | 12394 | 7,45% | 0,76% |
| n. prestiti con prenotazione on line | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 636 | # DIV/0! | 536,00% |
| n. utenti | 3437 | 3759 | 5412 | 4202,67 | 3500,00 | 3686,00 | -12,23% | 5,31% |
| n. sabati di apertura biblioteca | 38 | 39 | 38 | 38,33 | 38,00 | 42,00 | 9,57% | 10,53% |
| n. sabati nell'anno | 42 | 42 | 42 | 42,00 | 42,00 | 42,00 | 0,00% | 0,00% |
| n. partecipanti alle iniziative finalizzate alla promozione della lettura | 15 | 20 | 30 | 21,67 | 25,00 | 30,00 | 38,46% | 20,00% |
| n. iniziative finalizzate alla promozione della lettura | 10,00 | 24,00 | 27,00 | 20,33 | € 28,00 | € 31,00 | 52,46% | 10,71% |
| | | | | 0,00 | | | # DIV/0! | # DIV/0! |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio attesa prestito interbibliotecario in giorni | 7 | 4 | 3 | 4,67 | 4 | 3 | -35,71% | -25,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 55.918,77 | € 60.035,67 | € 62.625,49 | € 59.526,64 | € 54.628,49 | € 53.203,20 | -10,62% | -2,61% |
| Spesa acquisto materiale multimediale | | | € 750,00 | € 750,00 | € - | € - | -100,00% | # DIV/0! |
| Spesa acquisto libri | € 2.500,00 | € 4.000,00 | € 4.000,00 | € 3.500,00 | € 1.000,00 | € - | -100,00% | -100,00% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento iniziative promozione (indagine) | | | | 0,00% | | | # DIV/0! | # DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | Il ore o % tempo dedicate/fo al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | |
| PIERGIANNI CHIARA | C3 | 80% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione) | | | | 7,84% | 8,43% | 8,78% | 0,35% | OK |
| Media prestiti (prestiti/utenti reali) | | | | 13,17 | 12,36 | 12,39 | 0,03 | OK |
| Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h) | | | | 43,06% | 43,06% | 45,83% | 2,78% | OK |
| Apertura il sabato della Biblioteca (n. sabati di apertura/ n. sabati nell'anno) | | | | 91,27% | 90,48% | 100,00% | 9,52% | OK |
| Partecipazione alle iniziative finalizzate alla promozione della lettura (n. partecipanti/ n. iniziative) | | | | 1,07 | 0,89 | 0,97 | 7,49% | OK |
| Indici di prestito (N. prestiti/popolazione) | | | | 1,03 | 1,04 | 1,09 | 4,63% | OK |
| Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio) | | | | 54,17% | 52,85% | 54,78% | 1,93% | OK |
| Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti) | | | | 0,00% | 1,54% | 9,37% | 7,83% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio di attesa per il prestito interbibliotecario in giorni | | | | 4,67 | 4,00 | 3,00 | -1,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo prestito (costo processo/n. prestiti) | | | | € 9,53 | € 8,40 | € 7,84 | € 0,57 | OK |
| Costo pro capite (costo processo/popolazione) | | | | € 9,84 | € 8,75 | € 8,52 | € 0,23 | OK |
| Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione) | | | | € 0,12 | € - | € - | € - | OK |
| Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione) | | | | € 0,58 | € 0,16 | € - | € 0,16 | NOOK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento iniziative promozione (indagine) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |

| Comune di | | ANNO | 2011 | | | | | |
|--|-------------|--|-------------|---|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| <u>Servizio Amministrazione generale</u> | | | | | | | | |
| Processo 12 | | | | | | | | |
| Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge anche attraverso il continuo aggiornamento del sito istituzionale e la distribuzione del periodico di informazione Il Grillo | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| L'ufficio è coinvolto nella reingegnerizzazione dei servizi al cittadino ossia la creazione dell'ufficio polifunzionale con i servizi demografici | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | |
| N. notiziari pubblicati nell'anno | 3 | 3 | 4 | 3 | 0 | 1 | -70,00% | #DIV/0! |
| N. aperture settimanale URP | 26,00 | 26,00 | 26,00 | 26,00 | 26,00 | 24,50 | -5,77% | -5,77% |
| N. richieste evase URP | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. richieste pervenute URP | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. comunicazioni finali ai cittadini riferite all'esito delle segnalazioni | 84 | 60 | 22 | 55 | 40 | 47 | -15,06% | 17,50% |
| N. segnalazioni pervenute dai cittadini | 119 | 79 | 47 | 82 | 50 | 50 | -38,76% | 0,00% |
| N. accessi Urp | 700 | 2000 | 2500 | 1733 | 2500 | 2600 | 50,00% | 4,00% |
| N. messaggi pubblicati mensilmente Pannello Luminoso | 240 | 240 | 240 | 240 | 240 | 240 | 0,00% | 0,00% |
| N. iscritti newsletter (non c'è più) | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. richieste evase on-line | 11 | 16 | 10 | 12 | 10 | 10 | -18,92% | 0,00% |
| N. richieste totali pervenute | 20 | 34 | 29 | 28 | 35 | 28 | 1,20% | -20,00% |
| N. pubblicazioni Sito | 159 | 165 | 180 | 168 | 180 | 120 | -28,57% | -33,33% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio di evasione richieste (h) | 48 | 48 | 48 | 48,00 | 48 | 48 | 0,00% | 0,00% |
| Tempo intercorrente tra la segnalazione e l'informativa al cittadino dell'azione intrapresa | 48 | 48 | 48 | 48,00 | 48 | 48 | 0,00% | 0,00% |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 84.497,38 | € 59.356,37 | € 60.732,65 | € 68.195,46 | € 84.009,92 | € 88.190,69 | 29,32% | 4,93% |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Tipo | Costo | Nominativo | | |
| Bergamaschi Maria Grazia | B4 | | | | | | | |
| Valentini Gresì | C1 | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Med a triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Tasso di accessibilità sportello (n. aperture settimanale/36 h) | | | | 72,22% | 72,22% | 68,06% | -0,04 | NOOK |
| % di segnalazioni evase dall'Urp (n. comunicazioni finali ai cittadini riferite all'esito delle segnalazioni/ n. segnalazioni pervenute dai cittadini) | | | | 67,76% | 80,00% | 94,00% | 0,14 | OK |
| % accesso all'Urp (n. accessi all'Urp/ popolazione) | | | | 28,65% | 40,06% | 41,66% | 0,02 | OK |
| % di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute) | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % copertura newsletter cittadini (n. iscritti/ (n. richieste) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % evasione richieste on-line evase on-line/ n. richieste totali pervenute | | | | 44,55% | 28,57% | 35,71% | 7,14% | OK |
| Aggiornamento mensile del Pannello luminoso (n. messaggi mensili pubblicati) | | | | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 0,00% | OK |
| % aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese) | | | | 14,00 | 15,00 | 10,00 | -500,00% | NOOK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio di evasione richieste in ore | | | | 48,00 | 48,00 | 48,00 | 0,00 | OK |
| Rispetto della tempistica per l'attivazione del "PUNTO UNICO DI ACCESSO" (entro dicembre 2011) | | | | | 100,00% | 100% | | OK |
| Tempo intercorrente tra la segnalazione e l'informativa al cittadino dell'azione intrapresa in ore | | | | 48,00 | 48,00 | 48,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione) | | | | € 11,27 | € 13,46 | € 14,13 | € 0,67 | NOOK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| L'apertura dello sportello urp è lievemente diminuita pe chiusure eccezionali imprevedute ed autorizzate dall'Ente nonostante si sia verificato un incremento degli accessi rispetto al triennio precedente | | | | | | | | |

| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | ANNO | 2011 |
|---|--------------|--|---|---------------------|------------------|---------------------|-------------------------------------|--|
| Servizio Territorio e ambiente | | | | | | | | |
| Processo 13 | | | | | | | | |
| Gestire la pianificazione territoriale | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Cittadini, amministratori, progettisti, imprese, tecnici e professionisti | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | |
| Mq territorio | 16230000,00 | 16230000,00 | 16230000,00 | 16230000,00 | 16230000,00 | 16230000,00 | | |
| Mq edificati | 2838127,90 | 2838378,85 | 2848578,00 | 2841694,92 | 2852379,60 | 2852379,60 | 0,38% | 0,00% |
| Mq recupero edifici esistenti | 1309,15 | 185,00 | 0,00 | 498,05 | 0,00 | 199,00 | -60,04% | #DIV/0! |
| Mq nuove edificazioni | 250,92 | 153,29 | 10199,22 | 3534,48 | 3500,00 | 38101,66 | 978,00% | 988,62% |
| Mq non edificabili | 13202870,00 | 13202870,00 | 13202870,00 | 13202870,00 | 13202870,00 | 13202870,00 | 0,00% | 0,00% |
| N. piani attuativi approvati | 3,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | -100,00% | #DIV/0! |
| N. piani attuativi presentati | 3,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | -100,00% | #DIV/0! |
| N° aree concesse | 2,00 | 1,00 | 4,00 | 2,33 | 3,00 | 3,00 | 28,57% | 0,00% |
| N° aree edificabili totali | 10,00 | 10,00 | 13,00 | 11,00 | 10,00 | 10,00 | -9,09% | 0,00% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini) | 120 | 90 | 0 | 70,00 | 70 | 30 | -57,14% | -57,14% |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Tempo medio rilascio certificato di destinazione urbanistica | 25,00 | 15,00 | 20,00 | 60,00 | 20,00 | 20,00 | -66,67% | 0,00% |
| Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi) | 90 | 90 | 90 | 90,00 | 90 | 90 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo complessivo del processo | € 24.231,45 | € 28.040,23 | € 28.720,95 | € 26.997,54 | € 29.309,43 | € 26.495,09 | -1,86% | -9,60% |
| N. unità operative del processo | 0,28 | 0,16 | 0,17 | 0,20 | 0,26 | 0,24 | 18,03% | -7,69% |
| importo progettazione interna | € - | € - | € - | € - | € - | € - | #DIV/0! | #DIV/0! |
| costi di progettazione totale | € 113.255,00 | € 19.522,00 | € 4.550,00 | € 45.775,67 | € 11.232,00 | € 11.232,00 | -75,46% | 0,00% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | | Costo | | Nominativo | |
| Pasquale Corigliano | D3 | 10% | | | | | | |
| Cinzia Ganini | C1 | 20% | | | | | | |

| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
|---|--|--|--|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------|---------|
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % consumo del territorio (mq edificati/mq territorio) | | | | 17,51% | 17,57% | 17,57% | 0,00% | OK |
| Tasso di recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni (mq recupero) | | | | 14,09% | 0,00% | 0,52% | 0,52% | OK |
| Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio) | | | | 81,35% | 81,35% | 81,35% | 0,00% | OK |
| % attuazione dei Piani attuativi approvati/ n. piani attuativi presentati (n. piani attuativi) | | | | 100,00% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % realizzazione del PRGC e PGT vigente (aree concesse/aree edificabili totali) | | | | 21,21% | 30,00% | 30,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC PGT in giorni (da regione-provincia-enti-cittadini) | | | | 70,00 | 70,00 | 30,00 | -40,00 | OK |
| Rispetto del tempo per l'approvazione VARIANTE PGT (entro ottobre 2011) (*) | | | | | 100,00% | | | NOOK |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Tempo medio rilascio certificato di destinazione urbanistica in giorni | | | | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 0,00% | OK |
| Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento in giorni (a netto di sospensione Enti terzi) | | | | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. unità operative del processo) | | | | € 132.774,80 | € 112.728,58 | € 110.396,21 | -€ 2.332,37 | OK |
| Costo pro capite del processo/popolazione (costo complessivo) | | | | € 4,46 | € 4,70 | € 4,25 | -€ 0,45 | OK |
| Capacità di progettazione interna (importo progettazione interna/costi di progettazione totale) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | € - | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |

(*) obiettivo rinviato con deliberazione G.C. N. 86 Del 20/10/2011

| Comune di | | ANNO | 2011 | | | | | |
|--|----------------|--------------------------------------|----------------|---|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizio Economico Finanziario | | | | | | | | |
| Processo 14 | | | | | | | | |
| Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico - finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Amministratori e Funzionari | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media biennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6.051 | 6.241 | 6.241 | | |
| n. variazioni di capitoli di bilancio (effettivo) | 100 | 113 | 69 | 91 | 100 | 100 | 6,38% | 0,00% |
| n. tit. Capitoli (effettivo) | 401 | 403 | 419 | 408 | 408 | 408 | 0,68% | 0,00% |
| n. correzioni effettuate (presunto il 30% per il 2008; 28 per 2009 e 25 per 2010); 25% 2012 | 138 | 124 | 129 | 130 | 138 | 139 | 6,65% | 0,72% |
| n. atti pervenuti | 460 | 443 | 516 | 473 | 550 | 555 | 17,34% | 0,91% |
| n. pareri emessi | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| totale debite | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N° richieste evase (stima) | 299 | 296 | 300 | 298 | 305 | 308 | 3,24% | 0,58% |
| N° richieste pervenute (stima) | 300 | 298 | 302 | 300 | 305 | 308 | 2,67% | 0,58% |
| N° unità operative del processo | 1,8 | 1,9 | 2,04 | 1,91 | 2,15 | 2,13 | 11,32% | -0,93% |
| Numero mandati emessi (effettivo) | 3152 | 2832 | 2609 | 2864 | 2402 | 2402 | -16,14% | 0,00% |
| Numero reversali emesse (effettivo) | 1544 | 3158 | 4765 | 3156 | 3378 | 3378 | 5,46% | 0,00% |
| Numero riepiloghi registrati (effettivo) | 918 | 1072 | 955 | 982 | 747 | 747 | -23,93% | 0,00% |
| Numero accertamenti registrati (effettivo) | 1108 | 340 | 351 | 2700 | 1264 | 1264 | -53,18% | 0,00% |
| N. unità operative totali | 19,41 | 18,96 | 18,31 | 18,69 | 19,45 | 19,22 | 1,73% | -1,33% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio pareri regolarità contabile in giorni (stima) | 5 | 5 | 5 | 5,00 | 5 | 5 | 0,00% | 0,00% |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale (stima) | 90,00% | 90,00% | 90,00% | 90,00% | 92,00% | 93,00% | 3,33% | 1,09% |
| Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Tempo medio dell'emissione del mandato in giorni - dall'atto di liquidazione al mandato (stima) | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 0,00% | 0,00% |
| Tempo medio acquisto su richieste da uffici | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 147.211,47 | € 140.998,34 | € 147.412,92 | € 145.207,58 | € 149.419,13 | € 152.798,01 | 5,23% | 2,26% |
| Importo acquisti di economato | € 9.549,32 | € 11.136,62 | € 10.790,15 | € 10.492,03 | € 12.000,00 | € 10.926,07 | -1,14% | -8,55% |
| Spese correnti | € 3.407.659,56 | € 3.414.922,27 | € 3.607.522,27 | € 3.476.711,37 | ##### | € 3.431.739,35 | -1,25% | 0,00% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori) | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. determine sospese | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. determine per settore | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicato al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | |
| CHIESA ANTONELLA | D5 | 80% | | | | | | |
| MACCHETTI DAHILA | C1 | 100% | | | | | | |
| MOLLINARI BRUNA | C4 | 20% | | | | | | |
| VALLATI ERICA | C2 | 15% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media biennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Capacità programmatica (n. variazioni di capitoli di bilancio/tot. capitoli) | | | | 23,06% | 24,51% | 24,51% | 0,00% | OK |
| Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni/atti pervenuti) | | | | 27,55% | 25,09% | 25,05% | -0,65% | OK |
| % di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute) | | | | 99,44% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totali) | | | | 10,13% | 11,04% | 11,05% | 0,65% | NOOK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio pareri regolarità contabile in giorni | | | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 0,00 | OK |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale | | | | 90,00% | 92,00% | 93,00% | 1,00% | OK |
| Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | OK |
| Tempo medio dell'emissione del mandato in giorni - dall'atto di liquidazione al mandato | | | | 25 | 25 | 25 | 0 | OK |
| Tempo medio acquisto su richieste da uffici | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | OK |
| Rispetto del tempo per la realizzazione dei modelli campione "controllo di gestione" (entro 31/12/2011) | | | | | 100% | 100% | 0 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione) | | | | € 24,00 | € 23,94 | € 24,48 | € 0,54 | NOOK |
| Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. unità operative totali) | | | | 7655,651717 | € 7.670,39 | € 7.949,95 | € 279,56 | NOOK |
| Efficacia economato (importo acquisti di economato/spese correnti) | | | | 0,30% | 0,35% | 0,32% | -0,03% | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Incidenza degli errori (n. determine sospese per errori/n. determine del settore) | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| <i>commento sintetico sui risultati</i> | | | | | | | | |

| Comune di | | ANNO | 2011 | | | | | |
|---|--------------|--|--------------|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizi demografici e alla persona | | | | | | | | |
| Processo 15 | | | | | | | | |
| Gestire l'assistenza alle fragilità sociali | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le Indicazioni della Regione e del Comune. | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| Investimenti per rimessa a reddito degli alloggi ERP di proprietà dell'Ente per nuove assegnazioni | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Persone in difficoltà economica e sociale | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.564 | 6.054 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | |
| N. richieste contributi accolte | 51 | 77 | 64 | 64 | 32 | 32 | -50,00% | 0,00% |
| N. richieste contributi presentate ammissibili | 51 | 77 | 64 | 64 | 35 | 39 | -39,06% | 11,43% |
| N. richieste contributi presentate | 59 | 79 | 67 | 68 | 50 | 39 | -42,93% | -22,00% |
| Indice di povertà (n. richieste presentate/popolazione) | 0,99% | 1,30% | 1,09% | 1,13% | 0,80% | 0,62% | -44,63% | -22,00% |
| Popolazione maggiore di 18 anni | 4849 | 4911 | 4976 | 4912 | 5000 | 5009 | 1,97% | 0,18% |
| N° unità operative del processo | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0 | 0,44 | 0,44 | 0,00% | 0,00% |
| N° pre contati | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N° casi seguiti dal Segretariato Sociale | 50 | 29 | 31 | 37 | 30 | 42 | 14,59% | 40,00% |
| N° utenti Sportello SGATE | 0 | 81 | 163 | 81 | 80 | 90 | 10,66% | 12,50% |
| N° nuclei familiari | 2418 | 2439 | 2453 | 2437 | 2500 | 2507 | 2,89% | 0,28% |
| N° Dote Scuola erogate | 40 | 58 | 113 | 70 | 100 | 111 | 57,82% | 11,00% |
| N° popolazione 6 - 18 anni | 778 | 784 | 795 | 786 | 795 | 739 | -5,94% | -7,04% |
| N° contatti al Servizio di Assistenza Sociale | 14 | 13 | 92 | 40 | 40 | 47 | 18,49% | 17,50% |
| N° prestazioni Servizio Assistenza Sociale | 9 | 9 | 9 | 10,33 | 9 | 21 | 103,23% | 133,33% |
| N° utenti in carico Servizio Assistenza Sociale | 26 | 55 | 79 | 70 | 70 | 82 | 16,59% | 17,14% |
| N° domande accolte sostegno locazione | 45 | 42 | 45 | 44 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| N° domande sostegno locazione presentate ammissibili | 45 | 42 | 45 | 44 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributo (gg) | 30 | 30 | 30 | 30,00 | 30 | 30 | 0,00% | 0,00% |
| Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale in giorni | 7 | 10 | 15 | 10,67 | 15 | 15 | 40,63% | -37,17% |
| Ore di apertura Servizio Assistenza Sociale | 20 | 20 | 20 | 20,00 | 20 | 20 | 0,00% | 0,00% |
| Ore/giorni di confronto apertura | 35 | 36 | 36 | 35,00 | 36 | 36 | 0,00% | 0,00% |
| Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| N. soggetti beneficiari contributo | 59,00 | 79,00 | 67,00 | 68,33 | 32,00 | 32,00 | -53,17% | 0,00% |
| Costo del processo | € 162.898,74 | € 151.833,26 | € 181.315,70 | ## | € 195.356,41 | € 161.879,29 | -40,23% | -26,93% |
| Importo entrate proprie comunali | € 21.005,51 | € 35.009,54 | € 25.365,14 | € 27.126,73 | € 30.000,00 | € 38.093,00 | 45,84% | 26,93% |
| Importo contributi erogati | € 59.238,85 | € 82.778,31 | € 68.922,89 | € 70.333,35 | € 30.000,00 | € 38.093,00 | -55,84% | 26,93% |
| Importo finanziato da altri enti su progetti | € 38.293,34 | € 47.268,27 | € 43.557,25 | € 43.206,62 | € - | € - | -100,00% | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| Valutazione da parte degli operatori | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | |
| Casertini Elisabetta | D5 | 25% | | | | | | |
| Vighi Claudia | C2 | 3% | | | | | | |
| Folcari Bruno | B4 | 10% | | | | | | |
| Valentini Gregi | C1 | 3% | | | | | | |
| Bergamaschi M. Grazia | B4 | 3% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili) | | | | 100,00% | 91,43% | 82,05% | -9,38% | NOOK |
| % di contribuzione comunale (E da entrate proprie comunali/ E complessivamente erogati) | | | | 38,57% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione) | | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | OK |
| % di utenti in carico al Segretariato Sociale (n. pre contati/ n. casi seguiti dal Segretariato Sociale) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00 | OK |
| Popolazione servita Sportello SGATE (n. utenti Sportello SGATE/ n. nuclei familiari) | | | | 3,34% | 3,20% | 3,59% | 0,00 | OK |
| % alunni che usufruiscono di Dote Scuola (n. Dote Scuola erogate/ popolazione 6 - 18 anni) | | | | 8,95% | 12,58% | 15,02% | 0,02 | OK |
| Copertura del servizio Assistenza Sociale (n. contatti al servizio Assistenza Sociale/ popolazione maggiore di 18 anni) | | | | 0,81% | 0,80% | 0,94% | 0,14% | OK |
| Media delle prestazioni Servizio Assistenza Sociale (n. prestazioni Servizio Assistenza Sociale/ n. utenti in carico Servizio Assistenza Sociale) | | | | 14,69% | 12,86% | 25,61% | 12,75% | OK |
| % soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili) | | | | 100,00% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributo in giorni | | | | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 0,00% | OK |
| Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno) | | | | 11 | 15 | 15 | 0 | OK |
| Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore) | | | | 55,56% | 55,56% | 55,56% | 0,00% | OK |
| Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari) | | | | € 1.029,27 | € 937,50 | € 1.190,41 | € 252,91 | OK |
| Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari) | | | | € 2.466,62 | € 6.105,20 | € 5.057,17 | € 1.048,04 | OK |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione) | | | | € 27,88 | € 31,30 | € 25,93 | € 5,37 | OK |
| % finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo) | | | | 25,61% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| Valutazione da parte degli operatori (indagine) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |

| Comune di | | | | | | | ANNO | 2011 |
|--|----------------|---|----------------|---|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizi Economico finanziario, Polizia Locale | | | | | | | | |
| Processo 16 | | | | | | | | |
| Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Amministratori e Contribuenti | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.564 | 6.054 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | |
| N. morosi | 437 | 512 | 489 | 496 | 490 | 451 | -9,07% | -7,96% |
| N. contribuenti | 3737 | 3672 | 3676 | 3695 | 3700 | 3629 | -1,29% | -1,92% |
| Totale recupero evasione ICI | € 71.050,00 | € 42.956,00 | € - | € 38.008,67 | € 40.000,00 | € 85.702,16 | 125,43% | 114,26% |
| Totale entrate ICI | € 565.414,69 | € 934.839,79 | € 896.740,00 | € 932.331,56 | € 920.000,00 | € 940.000,00 | 0,82% | 4,44% |
| Totale recupero evasione TARSU | € 18.458,82 | € 5.321,14 | € 12.555,61 | € 12.245,52 | € 9.237,00 | € 9.846,50 | -19,55% | 1,12% |
| Totale entrate TARSU | € 426.400,41 | € 469.634,48 | € 458.879,56 | € 465.058,15 | € 562.594,00 | € 561.527,52 | -20,73% | -0,19% |
| Totale recupero imposta pubblicitaria | | | | € - | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Totale entrate imposta pubblicitaria | | | | € - | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. sanzioni a ruolo | | 0 | 0 | 0 | | 454 | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. sanzioni emesse | | 8 | 19 | 14 | 1000 | 1194 | 8744,44% | 19,40% |
| N. verbali incassati | | 4 | 8 | 6 | 1000 | 602 | 9933,33% | -39,80% |
| N. verbali emessi | | 8 | 19 | 14 | 1000 | 1194 | 8744,44% | 19,40% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) | 85 | 81 | 80 | 82,00 | 82 | 125 | 52,44% | 52,44% |
| Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) | 34 | 25 | 31 | 30,00 | 30 | 30 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Totale importo riscosso a seguito accertamento di competenza | € 1.203.865,82 | € 1.040.308,17 | € 1.001.432,93 | € 1.081.868,97 | € 1.052.253,00 | € 1.062.546,36 | -1,79% | 0,68% |
| Totale importo accertato di competenza | € 1.430.815,30 | € 1.450.099,22 | € 1.384.352,94 | € 1.405.089,15 | € 1.503.219,00 | € 1.587.229,68 | 12,66% | 5,59% |
| Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2 | € 267.591,31 | € 223.710,63 | € 297.433,56 | € 263.045,30 | € 297.433,96 | € 380.307,95 | 44,53% | 27,86% |
| Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2- | € 135.522,30 | € 267.591,31 | € 223.710,63 | € 209.074,75 | € 297.433,96 | € 297.433,96 | 42,26% | 0,00% |
| Costo del processo | € 200.156,59 | € 169.256,41 | € 120.301,07 | € 161.238,15 | € 176.269,48 | € 125.435,38 | -22,20% | -28,84% |
| N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie | 53 | 29 | 145 | 0 | 150 | 225 | #DIV/0! | 50,00% |
| N. crediti in sofferenza | | | | 76 | 59 | 47 | -37,89% | -6,00% |
| Importo sanzioni incassate di competenza | € 2.105,96 | € 640,44 | € 3.116,44 | € 1.954,28 | | € 23.137,00 | 1089,91% | #DIV/0! |
| Importo sanzioni accertate di competenza | € 2.312,56 | € 1.389,24 | € 3.116,44 | € 2.274,41 | | € 76.881,50 | 3260,23% | #DIV/0! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| N. rettifiche effettuate | 20 | 8 | 37 | 22 | 20 | 9 | -58,46% | -55,00% |
| N. avvisi di accertamento | 444 | 274 | 594 | 437 | 400 | 114 | -73,93% | -71,50% |
| N. ricorsi accolti per lente | 3 | 10 | 4 | 6 | 5 | 1 | -82,33% | -60,00% |
| Totale ricorsi gestiti | 7 | 13 | 8 | 9,33 | 1 | 1 | -89,29% | 0,00% |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N. ore o % tempo dedicate/o al processo | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | Nominativo | | |
| CHIESA ANTONELLA | D5 | 10% | | TIROCINIO FORMATIVO | | TOSCA VALENTINA | | |
| MOLINARI BRUNA | C4 | 80% | | | | | | |
| SGARIBOLDI CLAUDIA | B3 | 41% | | | | | | |
| VAILATI ERICA | C2 | 5% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % di morosità (morosi/contribuenti) | | | | 13,42% | 13,24% | 12,43% | -0,82% | OK |
| Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI) | | | | 4,08% | 4,44% | 9,12% | 4,67% | OK |
| Tasso recupero evasione TARSU (Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU) | | | | 2,63% | 1,73% | 1,75% | 0,02% | OK |
| Tasso recupero Imposta pubblicitaria (Totale recupero imposta pubblicitaria/ totale entrate imposta pubblicitaria) | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse) | | | | 0,00% | 0,00% | 38,02% | 38,02% | OK |
| Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi) | | | | 44,44% | 100,00% | 50,42% | -49,55% | NOOK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - in giorni) | | | | 82,00 | 82,00 | 125,00 | 43,00 | NOOK |
| Rispetto tempistica aggiudicazione nuovo appalto affidamento in concessione "TOSAP, pubblicità ed affissioni" (entro giugno 2011) | | | | | 100,00% | 100,00% | 0,00 | OK |
| Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - in giorni) | | | | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione) | | | | € 26,65 | € 28,24 | € 20,10 | € 8,15 | OK |
| % riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamento / totale importo accertato) | | | | 77,00% | 70,00% | 66,94% | -3,06% | NOOK |
| % riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.1,2-) | | | | 125,81% | 100,00% | 127,86% | 27,86% | OK |
| Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza) | | | | 0,00% | 300,00% | 478,72% | 178,72% | OK |
| % incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate) | | | | 85,92% | #DIV/0! | 30,09% | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % di rettifica (n. rettifiche effettuate/ n. avvisi di accertamento) | | | | 4,95% | 5,00% | 7,89% | 2,89% | NOOK |
| Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti con l'Ente/ n. ricorsi presentati) | | | | 60,71% | 500,00% | 100,00% | -400,00% | NOOK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |

| Comune di | | | | | | ANNO | 2011 | |
|--|--------------|--|--------------|--|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizio Territorio e ambiente | | | | | | | | |
| Processo 17 | | | | | | | | |
| Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi e delle certificazioni attinenti all'edilizia | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Cittadini richiedenti, Progettisti, Imprese edili | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | |
| h apertura settimanale | 5 | 5 | 5 | 5,00 | 5 | 5 | 0,00% | 0,00% |
| N. domande accolte | 83 | 75 | 77 | 78 | 78 | 78 | -0,43% | 0,00% |
| N. domande presentate ammissibili | 83 | 75 | 77 | 78 | 78 | 78 | -0,43% | 0,00% |
| N. richieste integrazioni | 34 | 19 | 18 | 24 | 20 | 15 | -36,62% | -25,00% |
| N. domande presentate | 83 | 75 | 77 | 78 | 78 | 78 | -0,43% | 0,00% |
| N° richieste accesso atti evase | 39 | 51 | 61 | 50 | 71 | 71 | 41,66% | 0,00% |
| N° richieste accesso atti ricevute | 39 | 51 | 61 | 50 | 71 | 71 | 41,66% | 0,00% |
| N° controlli DIA | 61 | 50 | 55 | 55 | 55 | 55 | -0,60% | 0,00% |
| N° DIA presentate | 62 | 50 | 56 | 56 | 56 | 63 | 12,50% | 12,50% |
| N° idoneità alloggi | 75,00 | 85,00 | 47,00 | 69,00 | 60,00 | 43,00 | -37,68% | -28,33% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo di abbattimento DIA (in gg) | 20 | 20 | 20 | 20,00 | 20 | 20 | 0,00% | 0,00% |
| Tempo medio controllo SCIA in giorni | 0 | 0 | 30 | 10,00 | 30 | 20 | 100,00% | -33,33% |
| Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (funzione della tipologia di autorizzazione) | 30 | 30 | 30 | 30,00 | 30 | 30 | 0,00% | 0,00% |
| Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti in giorni | 25 | 20 | 20 | 21,67 | 20 | 20 | -7,69% | 0,00% |
| N° pratiche evase in ritardo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N° pratiche ricevute | 83 | 75 | 77 | 78 | 78 | 78 | -0,43% | 0,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| N° pratiche evase | 83 | 75 | 77 | 78 | 44,00 | 44,00 | -43,83% | 0,00% |
| Costo del processo | € 44.743,55 | € 37.046,70 | € 50.143,34 | € 43.977,86 | € 47.610,94 | € 44.316,24 | 0,77% | -5,92% |
| Oneri urbanizzazione | € 347.721,97 | € 105.122,31 | € 203.187,82 | € 218.677,37 | € 59.000,00 | € 59.082,05 | -72,58% | 0,14% |
| N° titoli abilitativi rilasciati | 20 | 20 | 19 | 20 | 10 | 10 | -49,15% | 0,00% |
| € sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità, ecc.) | € 0,00 | € 200,00 | € 500,00 | € 233,33 | € 1.000,00 | € 1.097,80 | 370,49% | 9,78% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| n. ricorsi di edilizia | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| n. pratiche di diniego | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0,00% | 0,00% |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | |
| Pasquale Corigliano | D3 | 10% | | Tipo | Costo | Nominativo | | |
| Chiara Fiorentini | C2 | 30% | | | | | | |
| Cinzia Ganini | C1 | 40% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scoti | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h) | | | | 13,89% | 13,89% | 13,89% | 0,00 | OK |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili) | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/n. domande presentate) | | | | (N. richieste) 30,21% | 25,64% | 19,23% | -6,41% | OK |
| Tasso di accessibilità agli atti (accesso atti evase/ricevute) | | | | (N° richieste) 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Grado di controllo DIA (DIA presentate) | | | | (n. controlli DIA / DIA presentate) 98,81% | 98,21% | 87,30% | -10,91% | NOOK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo di abbattimento DIA in giorni | | | | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio controllo SCIA in giorni | | | | 10,00 | 30,00 | 20,00 | -0,10 | OK |
| Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo in giorni (in funzione della tipologia di autorizzazione) | | | | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti in giorni | | | | 21,67 | 20,00 | 20,00 | 0,00 | OK |
| Rispetto del tempo per la rivisitazione della convenzione con AURORA (entro settembre 2011) | | | | | 100,00% | 100,00 | | OK |
| Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo medio pratica (costo del processo / N. pratiche evase) | | | | € 561,42 | € 1.082,07 | € 1.007,19 | € 74,68 | OK |
| Provento medio urbanizzazione (Oneri) | | | | € 11.119,19 | € 5.900,00 | € 5.908,21 | € 8,20 | OK |
| Proventi da sanzioni (€ sanzioni rispetto tempistiche / n. pratiche evase) | | | | € 2,98 | € 22,73 | € 24,95 | € 2,22 | OK |
| Costo pro capite del processo (costo processo / popolazione) | | | | € 7,27 | € 7,63 | € 7,10 | € 0,53 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % ricorsi (n. ricorsi di edilizia / n. pratiche di diniego) | | | | 11,11% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |

| Comune di | | | | | ANNO | 2011 | | |
|--|---------------------------|---|---|---------------------|------------------|---------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizi demografici e alla persona | | | | | | | | |
| Processo 18 | | | | | | | | |
| Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e il finanziamento di attività integrative | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| Mantenimento degli interventi economici in favore delle istituzioni scolastiche a sostegno della didattica ed a contenimento delle spese poste a carico delle famiglie. In ambito di assistenza agli alunni con disabilità ottimizzazione degli interventi al fine di soddisfare la totalità delle richieste di intervento | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Alunni, Famiglie e Direzioni scolastiche | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | |
| N. ore per attività integrative (dato non disp) | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. ore complessive lezione (dato non disp) | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. ore sostegno (assistenze ad personam) | 7132 | 6428,25 | 8094 | 7218,08 | 8000 | 8302 | 15,02% | 3,78% |
| N. progetti accolti | 22 | 38 | 37 | 32 | 30 | 32 | -1,03% | 6,67% |
| N. progetti presentati | 22 | 38 | 37 | 32 | 30 | 32 | -1,03% | 6,67% |
| N. alunni hp | 8 | 9 | 12 | 10 | 13 | 13 | 34,48% | 0,00% |
| N. alunni | 585 | 588 | 612 | 595 | 600 | 644 | 8,17% | 7,33% |
| N. borse di studio erogate | 10 | 18 | 7 | 12 | 7 | 5 | -57,14% | -28,57% |
| N. domande accolte Dote Scuola | | | | 0,00 | 90 | 111 | #DIV/0! | 23,33% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributi | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Tempo medio attivazione progetti | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € - | € - | € - | € - | € 370.155,58 | ##### | #DIV/0! | -10,06% |
| Importo finanziamento erogato | € 57.603,00 | € 50.603,00 | € 50.600,00 | € 52.935,33 | € 53.000,00 | € 88.925,00 | 67,99% | 67,76% |
| Importo erogato Dote Scuola | € - | € 18.660,00 | | € 6.220,00 | € 10.000,00 | € 24.620,00 | 235,82% | 145,20% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento dei servizi (indagine) | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. classi partecipanti | 26 | 26 | 27 | 26 | 27 | 28 | 6,33% | 3,70% |
| N. totale classi | 26 | 26 | 27 | 26 | 27 | 28 | 6,33% | 3,70% |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N. ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | | Costo | | Nominativo | |
| Casertini Elisabetta | D5 | 20% | | | | | | |
| Folcari Bruno | B4 | 5% | | | | | | |
| Vighi Claudia | C2 | 5% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO | | | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % di attività integrative (n. ore per attività integrative / ore complessive lezione) | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | | | |
| Capacità di sostegno dell'hp (n. ore sostegno / n. alunni hp) | 746,70 | 615,38 | 638,62 | 2323,05% | OK | | | |
| % soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti / n. progetti presentati) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributi | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | OK | | | |
| Tempo medio attivazione progetti | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | OK | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Contributo medio POF (importo finanziamento erogato / numero alunni) | € 83,92 | € 88,33 | € 138,08 | € 49,75 | OK | | | |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo / popolazione) | € 8,51 | € 5,30 | € 3,61 | € 1,69 | OK | | | |
| Valore medio borse di studio (importo erogato / n. domande accolte) | #DIV/0! | € 111,11 | € 221,80 | € 110,69 | OK | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK | | | |
| % di adesione a progetti del comune (n. classi partecipanti / n. totale classi) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |

| Comune di | | | | | ANNO | 2011 | | |
|---|--------------|--|--------------------------------------|---------------------|------------------|---------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizi Segreteria generale, contratti e cultura e Amministrazione generale | | | | | | | | |
| Processo 19 | | | | | | | | |
| Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche | | | | | | | | |
| Finalità del Processo (Mandato Istituzionale) | | | | | | | | |
| <p>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinii; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.</p> | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| <p>Finalità perseguite: Aumento del valore percepito del proprio paese, maggior senso di appartenenza alla comunità tavazzanese da parte dei residenti. Miglioramento della qualità della vita. Incremento dei flussi turistici che possono tradursi in benessere economico per la comunità. Realizzazione e consolidamento degli eventi fieristici quali FIERI DI PRIMAVERA e CASTAGNE IN PIAZZA. nonché le vair manifestazioni realizzate in occasione del carnevale, del 1° Maggio, delle rassegne estive nonché le Sagre Patronali.</p> | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Cittadini, Associazioni e Società sportive | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6051,00 | 6.241 | 6.241 | | |
| N. dom. ande contributi acco'te | 1 | 20 | 10 | 10 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| N. dom. ande contributi presentate ammissibili | 1 | 20 | 10 | 10 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| N. dom. ande patrocinio acco'te | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0,00% | 0,00% |
| N. dom. ande patrocinio ammissibili | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0,00% | 0,00% |
| N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N° impianti esistenti | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0,00% | 0,00% |
| n. ore settimanali di apertura impianti sportivi | | | 53 | 53 | | | -100,00% | #DIV/0! |
| n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi | | | 53 | 53 | | | -100,00% | #DIV/0! |
| n. utenti degli impianti sportivi | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. partecipanti spettacoli teatrali a pagamento | 1207 | 1275 | 1335 | 1272 | 1335 | 1100 | -13,54% | -17,60% |
| N. spettacoli teatrali a pagamento | 30 | 42 | 33 | 35 | 33 | 21 | -40,00% | -36,36% |
| N. partecipanti spettacoli teatrali gratuiti | 2300 | 1560 | 855 | 1572 | 855 | 898 | -42,86% | 5,03% |
| N. spettacoli teatrali gratuiti | 20 | 13 | 9 | 14 | 9 | 9 | -35,71% | 0,00% |
| N. iniziative finanziate complessivamente | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. iniziative culturali organizzate sul territorio | 6 | 8 | 10 | 8 | 20 | 46 | 475,00% | 130,00% |
| N. iniziative culturali | 6 | 8 | 10 | 8 | 20 | 46 | 475,00% | 130,00% |
| N. iniziative sportive | 7 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | -10,00% | 0,00% |
| N. iniziative ricreative | 5 | 7 | 7 | 6 | 3 | 3 | -52,63% | 0,00% |
| N. associazioni | 14 | 17 | 16 | 16 | 16 | 20 | 27,66% | 25,00% |
| N. iniziative turistiche | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Totale partecipanti alle iniziative culturali | 20 | 25 | 30 | 25 | 300 | 540 | 2060,00% | 80,00% |
| Totale partecipanti alle manifestazioni ricreative | 250 | 250 | 250 | 250 | 250 | 250 | 0,00% | 0,00% |
| Totale partecipanti alle manifestazioni sportive | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Popolazione turistica | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N° partecipanti iniziative turistiche | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributo in giorni | 30 | 30 | 30 | 30,00 | 30 | 30 | 0,00% | 0,00% |
| Tempo medio erogazione patrocinio in giorni | 7 | 7 | 7 | 7,00 | 7 | 7 | 0,00% | 0,00% |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Importo contributi complessivamente erogati | € 2.800,00 | € 18.850,00 | € 11.800,00 | € 11.150,00 | € 350,00 | € 350,00 | -96,86% | 0,00% |
| N. beneficiari | 14 | 17 | 16 | 16 | 1 | 1 | -93,62% | 0,00% |
| Costo processo | € 149.956,47 | € 114.911,10 | € 110.938,63 | € 125.268,73 | € 84.321,26 | € 80.079,15 | -36,07% | -5,03% |
| Costo SIAE | € 1.331,70 | € 698,17 | € 955,29 | € 995,05 | € 150,00 | € 150,00 | -84,93% | 0,00% |
| Costo complessivo delle iniziative culturali | € 11.979,45 | € 4.710,00 | € 7.950,00 | € 8.213,15 | € 2.212,00 | € 2.007,05 | -75,56% | -9,27% |
| Importo sponsorizzazioni | € - | € - | € - | € - | € - | € - | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Costo complessivo delle iniziative ricreative | € 15.640,55 | € 7.826,50 | € 5.391,67 | € 9.619,57 | € 3.000,00 | € 2.999,50 | -68,82% | -0,02% |
| Costo complessivo delle iniziative sportive | € 6.374,80 | € 904,00 | € 1.428,65 | € 2.902,48 | € 400,00 | € 485,58 | -83,27% | 21,40% |
| Costo complessivo delle iniziative turistiche | | | | € - | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| N. iniziative organizzate con associazioni | 7 | 1 | 2 | 3,33 | 8 | 28 | 740,00% | 250,00% |
| N. totale iniziative culturali organizzate dall'Ente | 6 | 8 | 10 | 8,00 | 12 | 18 | 125,00% | 50,00% |
| N. totale iniziative organizzate dall'Ente | 18 | 16 | 19 | 17,67 | 0 | 4 | -77,36% | #DIV/0! |
| % gradimento (indagine) | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | | Costo | Nominativo | | |
| PIERGIANNI CHIARA | C3 | 20% | | | | | | |
| ROSSI GIACOMO | B4 | 10% | | | | | | |
| Caserini Elisabetta | D5 | 13% | | | | | | |
| Folcari Bruno | B4 | 15% | | | | | | |
| Vighi Claudia | C2 | 2% | | | | | | |

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO | |
|--|---------------------------|--------------------|------------------------|---------|----------|---------|
| Indicatori di Efficacia | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili) | 100,00% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| % soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK | |
| Capacità propositiva dell'Ente (iniziative culturali promosse dall'Ente/ iniziative culturali organizzate sul territorio) | 100,00% | 60,00% | 39,13% | -20,87% | NOOK | |
| Media partecipazione alle iniziative culturali (iniziative culturali / N. iniziative culturali) | (N.) | 3 | 15 | 12 | -3 | NOOK |
| Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / 365 giorni) | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Media partecipazione a spettacoli teatrali a pagamento (partecipanti / N. spettacoli teatrali a pagamento) | (N.) | 36,35 | 40,45 | 52,38 | 1192,64% | OK |
| Media partecipazione a spettacoli teatrali gratuiti (partecipanti / N. spettacoli teatrali gratuiti) | (N.) | 112,26 | 95,00 | 99,78 | 477,78% | OK |
| Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali) | | 3 | 15 | 12 | -3 | NOOK |
| Partecipazione media alle manifestazioni ricreative (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative) | | 39 | 83 | 83 | 0 | OK |
| Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive) | | 0 | 0 | 0 | 0 | OK |
| % di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione) | | 4,54% | 8,81% | 12,66% | 3,85% | OK |
| Tasso di accesso agli impianti sportivi (settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura) | (ore) | 100,00% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate / n. impianti esistenti) | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi / popolazione) | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche) | | 0 | 0 | 0 | 0 | OK |
| Capacità attrattiva (popolazione turistica/popolazione) | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributo in giorni | | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 0,00% | OK |
| Tempo medio erogazione patrocinio in giorni | | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | |
| Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari) | € 711,70 | € 350,00 | € 350,00 | € - | OK | |
| Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. associazioni) | € 711,70 | € 21,88 | € 17,50 | -€ 4,38 | OK | |
| Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali / N. partecipanti alle iniziative culturali) | € 328,53 | € 7,37 | € 3,72 | -€ 0,04 | OK | |
| Costo pro-capite delle manifestazioni ricreative (Costo complessivo delle iniziative ricreative / N. partecipanti alle iniziative ricreative) | € 38,48 | € 12,00 | € 12,00 | -€ 0,00 | OK | |
| Costo pro-capite delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive / N. partecipanti alle manifestazioni sportive) | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Costo pro-capite delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche / N. partecipanti alle manifestazioni turistiche) | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo) | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Incidenza costi SIAE (costo SIAE/ costo processo) | | 0,79% | 0,18% | 0,19% | 0,00% | NOOK |
| Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione) | € 20,70 | € 13,51 | € 12,83 | -€ 0,68 | OK | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | |
| Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente) | | 18,87% | #DIV/0! | 700,00% | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % gradimento (indagine) | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | |
| <i>commento sintetico sui risultati</i> | | | | | | |

| Comune di | | ANNO | 2011 | | | | | |
|--|-----------------|-------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizio Territorio e ambiente | | | | | | | | |
| Processo 21 | | | | | | | | |
| Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (Include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri) | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Amministratori e fruitori dei beni | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.129 | 6.051,00 | 6.241 | 6.241 | | |
| N. manutenzioni ordinarie effettuate | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. manutenzioni ordinarie programmate | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. manutenzioni ordinarie strade effettuate | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. manutenzioni ordinarie strade programmate | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. tagli effettuati su aree verdi | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 10 | 11,11% | 11,11% |
| N. richieste intervento pervenute | 192 | 146 | 129 | 151 | 141 | 146 | 3,32% | 3,55% |
| N. richieste intervento evase | 114 | 127 | 129 | 123 | 130 | 142 | 15,14% | 9,23% |
| Km strade del patrimonio | 16,61 | 16,61 | 16,81 | 16,68 | 16,83 | 16,83 | 0,00% | 0,00% |
| Km. manutenzioni effettuate | 2 | 0 | 0 | 0,67 | 0 | 0 | -100,00% | #DIV/0! |
| N. sinistri rete stradale patrimonio comunale | 3 | 3 | 2 | 2,67 | 2 | 2 | -25,00% | 0,00% |
| N. segnali | | | | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Mq verde pubblico | 172.538,00 | 172.538,00 | 172.538,00 | 172.538,00 | 172.538,00 | 172.538,00 | 0,00% | 0,00% |
| Mq territorio | 16.250.000,00 | 16.250.000,00 | 16.250.000,00 | 16.250.000,00 | 16.250.000,00 | 16.250.000,00 | 0,00% | 0,00% |
| Km strade illuminate | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni | 5 | 5 | 5 | 5,00 | 5 | 4 | -20,00% | -20,00% |
| N. interventi manutenzione ordinaria in ritardo | 35 | 19 | 0 | 18 | 18 | 4 | -77,78% | -77,78% |
| Tempo medio di sopralluogo in giorni | 1 | 1 | 1 | 1,00 | 1 | 1 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 405.760,08 | € 460.168,15 | € 429.863,72 | € 431.930,65 | € 424.392,18 | € 323.295,08 | -25,15% | -23,82% |
| Spesa impegnata per manutenzioni ordinaria | € 104.872,78 | € 89.631,99 | € 84.687,81 | € 93.064,19 | € 111.011,00 | € 111.011,00 | 19,28% | 0,00% |
| Spesa stanziata manutenzioni ordinaria | € 104.872,78 | € 89.631,99 | € 84.687,81 | € 93.064,19 | € 111.011,00 | € 111.011,00 | 19,28% | 0,00% |
| Mq patrimonio | 13.000,00 | 13.000,00 | 13.000,00 | 13.000,00 | 13.000,00 | 13.000,00 | 0,00% | 0,00% |
| Valore complessivo immobili di proprietà | € 13.581.000,00 | € 13.581.000,00 | € 13.581.000,00 | € 13.581.000,00 | € 13.581.000,00 | € 13.581.000,00 | 0,00% | 0,00% |
| Spesa impegnata per manutenzioni stradali | € 3.526,14 | € 46.962,71 | € 32.695,83 | € 27.228,23 | € 25.179,00 | € 25.179,00 | -9,19% | 0,00% |
| Spesa programmata per manutenzioni stradali | € 3.526,14 | € 46.962,71 | € 32.695,83 | € 27.228,23 | € 25.179,00 | € 25.179,00 | -9,19% | 0,00% |
| Costo segnaletica | € - | € 539,03 | € 1.500,00 | € 679,68 | € - | € - | -100,00% | #DIV/0! |
| Spesa impegnata per manutenzioni del verde | € 85.899,72 | € 74.824,00 | € 74.548,00 | € 78.257,24 | € 78.565,48 | € 78.565,48 | -0,24% | 0,00% |
| Spesa programmata per manutenzioni verde | € 85.899,72 | € 74.824,00 | € 74.548,00 | € 78.257,24 | € 78.565,48 | € 78.565,48 | -0,24% | 0,00% |
| Costo diretto del servizio illuminazione pubblica | € 3.974,00 | € 7.248,50 | € 3.340,00 | € 7.097,33 | € 21.296,00 | € 21.296,00 | 200,45% | 0,00% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| N. ricorsi e/o segnalazioni | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. interventi effettuati | 114 | 127 | 129 | 123 | 123 | 142 | 15,14% | 15,45% |
| N. report negativi D.L. / n. tot. Report D.L. manutenzioni verde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. interventi effettuati manutenzione verde pubblico | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 10 | 11,11% | 11,11% |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | U ore o % tempo dedicato/g al | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| | | | Tipo | Costo | Nominativo | | | |
| Paquale Congianno | D3 | 25% | | | | | | |
| Chiara Fiorentini | C2 | 15% | | | | | | |
| Cinzia Ganini | C1 | 30% | | | | | | |
| Rossi Giacomo | B4 | 55% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Stato di conservazione del patrimonio (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % di manutenzione delle strade (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Efficacia del processo (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 87,26% | 92,20% | 97,26% | 5,06% | OK |
| Copertura manutenzioni stradali (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 4,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Incidenti stradali (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 0 | 0 | 0 | 0,00% | OK |
| Tasso di copertura (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % di illuminazione pubblica (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 71,93% | 71,30% | 71,30% | 0,00% | OK |
| Verde pubblico (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 1,06% | 1,06% | 1,06% | 0,00% | OK |
| Verde precapite (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 28,51 | 27,65 | 27,65 | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Rispetto dei tempi programmati (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Rispetto dei tempi del cronoprogramma del progetto "Lavori di miglioramento viabilità e parcheggi" | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | OK |
| Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni | | | | 5 | 5 | 4 | 0 | OK |
| Tempo medio sopralluogo in giorni (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) | | | | 1 | 1 | 1 | 0 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| % risorse destinate alla manutenzione ordinaria (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 100,00% | 62,30% | 62,30% | 0,00% | OK |
| Costo medio manutenzione ordinaria al mq (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | € 7,16 | € 8,54 | € 8,54 | € - | OK |
| % risorse destinate per manutenzioni stradali (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 100,00% | 62,63% | 62,63% | 0,00% | OK |
| Costo chilometrico (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | € 1.662,03 | € 936,99 | € 936,99 | € - | OK |
| Costo medio della segnaletica per km (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | € 40,74 | € - | € - | € - | OK |
| Costo pro capite del processo (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | € 71,38 | € 68,00 | € 51,80 | € 16,20 | OK |
| Costo medio mq verde pubblico (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | € 0,46 | € 0,46 | € 0,46 | € - | OK |
| Costo unitario dell'illuminazione pubblica (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | € 590,61 | € 1.774,67 | € 1.774,67 | € - | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 0,69% | 0,82% | 0,82% | 0,00% | OK |
| Qualità degli interventi (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Qualità degli interventi manutenzione verde pubblico (In base a frequenza indicazione # Effetti (In base a frequenza indicazione # Interventi)) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |

| Obiettivo di processo | | ANNO | 2011 | |
|--|--------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Misurazione della performance | | | | |
| Servizio Territorio e ambiente | | | | |
| Processo 22 | | | | |
| Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie | | | | |
| Finalità del processo | | | | |
| Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale, completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | |
| Stakeholder | | | | |
| Cittadini | | | | |
| Indici | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
| Indici di Quantità | | | | |
| Progettazione | 5,9/4 | 6,0/4 | 6,1/3 | 6,2/4 |
| N. manutenzioni straordinarie effettuate | 0 | 5 | 17 | 12 |
| N. manutenzioni straordinarie programmate | 0 | 2 | 0 | 12 |
| N. nuove opere realizzate | 2 | 2 | 0 | 12 |
| N. nuove opere programmate | 7 | 3 | 0 | 1 |
| N. incontri con i cittadini | 0 | 0 | 0 | 0 |
| N. progettazioni interne | 0 | 2 | 0 | 0 |
| N. progettazioni finali | 4 | 7 | 1 | 0 |
| Indici di Tempo | | | | |
| N. interventi realizzati in ritardo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| N. interventi in ritardo medio | 0 | 5 | 17 | 12 |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Indici di Costo | | | | |
| Costo del processo | € 1.114,00 | € 55.395,31 | € 110.076,64 | € 241.57,08 |
| Importo destinato nuove opere di competenza | € 5.020.467,00 | € 5.332.467,00 | € 0,00 | € 3.667.811,33 |
| Importo stanziato per manutenzione straordinaria | € 5.521.460,00 | € 6.037.795,00 | € 5.624.850,00 | € 5.583.866,67 |
| Importo stanziato per manutenzione straordinaria | € 0,00 | € 21.679,07 | € 74.014,07 | € 0,00 |
| Importo stanziato per manutenzione straordinaria | € 0,00 | € 21.679,07 | € 74.014,07 | € 0,00 |
| N° nuovi ato segnalazioni | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| N° interventi realizzati | 0,00 | 5,00 | 17,00 | 12,00 |
| N° interventi in corso | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| N° opere realizzate | 2 | 2 | 0 | 1 |
| Personale coinvolto nel processo | | | | |
| Nome e cognome | N. ore o % tempo | | Costo | |
| Principale Corigliano | Categoria Iudicativo al processo 40% | | Nominativo | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | |
| Indicatori di Efficacia | | | | |
| Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Progettazione partecipata (nuove opere realizzate/nuove opere programmate) | 40,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| (n. incontri con i cittadini / n. opere interventi) | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| (proportional interno/progettazioni) | 16,67% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | |
| Respetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo, interventi programmati) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Respetto del tempo per la redazione della relazione STUDIO (ATTILITA' SCUOLA entro dicembre 2011) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Condizione transattoriale conclusiva con ARCONI per dilazione pagamento dopo 31/12/2011 (importo impegnato per manutenzione straordinaria/ importo stanziato per manutenzione straordinaria) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale | 100% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | |
| Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione) | € | 11,08 | € 15,24 | € 2,46 |
| Importo stanziato/nuove opere di competenza/importo stanziato II bilancio | 66,67% | 6,00% | 6,00% | 6,00% |
| Indicatori di Qualità | | | | |
| Qualità degli interventi (n. nuove e/o segnalazioni / n. interventi effettuati) | 0,00% | 10,00% | 6,00% | 10,00% |
| (n. fascicoli tecnici opere realizzate / n. opere) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Analisi del risultato | | | | |
| commento sintetico sul risultato | | | | |

| Comune di | | | | | ANNO | 2011 | | |
|---|-------------|---|---|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizio Economico finanziario | | | | | | | | |
| Processo 23 | | | | | | | | |
| Gestire le risorse umane e l'organizzazione | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale. | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Dipendenti | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6.051 | 6.241 | 6.241 | | |
| N. unità operative del processo | 0,60 | 0,66 | 0,80 | 0,69 | 1,40 | 1,76 | 83,50% | -10,00% |
| N. unità operative | 19,41 | 18,96 | 18,31 | 18,89 | 19,48 | 19,48 | 3,11% | 0,00% |
| N. ore straordinario remunerate | 274 | 227 | 170 | 224 | 200 | 141 | -36,83% | -29,35% |
| Monte ore dovuto | 36.309 | 35.480 | 32.396 | 34.728 | 34.728 | 34.968 | 0,69% | 0,69% |
| N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.) | 683 | 622 | 581 | 629 | 629 | 556 | -11,56% | -11,61% |
| N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi) | 16 | 11 | 16 | 14 | 14 | 11 | -23,26% | -21,43% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio rilascio certificazioni in giorni | 5 | 5 | 5 | 5,00 | 5 | 5 | 0,00% | 0,00% |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 52.170,50 | € 65.029,85 | € 79.386,49 | € 65.528,95 | € 97.418,07 | € 94.323,95 | 43,94% | -3,18% |
| N. cedolini | 683 | 622 | 581 | 629 | 629 | 556 | -11,56% | -11,61% |
| | | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| N. dirigenti | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. posizioni organizzative | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0,00% | 0,00% |
| Ore assenza | 8.145 | 6.977 | 7.130 | 7.417 | 7.200 | 7.064 | -4,76% | -1,69% |
| Tot. ore lavorative | 36.309 | 35.480 | 32.396 | 34.728 | 34.728 | 34.968 | 0,69% | 0,69% |
| % gradimento (da indagine interna) | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. variazioni-anomale | 10 | 12 | 11 | 11 | 10 | 8 | -27,27% | -20,00% |
| N. registrazioni | 2.507 | 2.799 | 2.439 | 2.582 | 2.582 | 2.364 | -8,43% | -8,44% |
| | | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | |
| | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N. ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | | Costo | | Nomnativo | |
| CHIESA ANTONELLA | D5 | 10% | | | | | | |
| SGARIBOLDI CLAUDIA | B3 | 50% | | | | | | |
| VAILATI ERICA | C2 | 80% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti) | | | | 3,63% | 7,19% | 6,47% | -0,72% | OK |
| Media abitanti (popolazione/n. unità operative) | | | | 320,27 | 320,38 | 320,38 | 0,00% | OK |
| % ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto) | | | | 0,64% | 0,58% | 0,40% | -0,17% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio di rilascio certificazioni in giorni | | | | 5,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini) | | | | € 104,23 | € 154,88 | € 169,65 | € 14,77 | NOOK |
| Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione) | | | | € 10,83 | € 15,61 | € 15,11 | € 0,50 | OK |
| Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative) | | | | € 3.468,36 | € 5.000,93 | € 4.842,09 | € 158,64 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| Tasso di efficienza unità operative (n. dirigenti/ n. unità operative) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Tasso di efficienza organizzative/ n. unità operative (n. posizioni) | | | | 15,65% | 15,40% | 15,40% | 0,00% | OK |
| Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative) | | | | 21,36% | 20,73% | 20,20% | -0,53% | OK |
| % rettifiche anomale/ n. registrazioni (n. variazioni-) | | | | 0,43% | 0,39% | 0,34% | -0,05% | OK |
| Indagine di gradimento interno (customer) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |

| Comune di | | | | | ANNO | 2011 | | |
|--|--------------|---|--------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Servizi Segreteria generale, contratti e cultura, Amministrazione generale | | | | | | | | |
| Processo 24 | | | | | | | | |
| Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi Informativi | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Garantire il supporto agli organi Istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. Assicurare la continuità di funzionamento dei servizi Informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali. | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| collegamento con le politiche/linee strategiche | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Cittadini, Uffici comunali e Organi Istituzionali | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno/ Triennio prec. | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 5.964 | 6.064 | 6.125 | 6.051 | 6.241 | 6.241 | | |
| N. unità operative del processo | 2,59 | 2,59 | 2,59 | 2,59 | 1,99 | 1,99 | -23,17% | 0,00% |
| N. totale unità operative | 19,41 | 18,96 | 18,31 | 18,89 | 19,22 | 19,22 | 1,73% | 0,00% |
| N. incontri istituzionali | 27,00 | 41,00 | 49,00 | 39,00 | 49,00 | 21,00 | -46,15% | -57,14% |
| N. partecipazioni incontri istituzionali | 50,00 | 100,00 | 150,00 | 100,00 | 100,00 | 120,00 | 20,00% | 20,00% |
| N. atti protocollati in uscita dal Protocollo | 729,00 | 142,00 | 110,00 | 327,00 | 300,00 | 109,00 | -66,67% | -63,67% |
| N. atti protocollati in uscita complessivamente | 7.561,00 | 6.621,00 | 7.359,00 | 7.160,33 | 7.000,00 | 7.129,00 | -0,71% | 1,84% |
| N. atti da archiviare (fascicoli) | 14,00 | 23,00 | 139,00 | 58,67 | 300,00 | 367,00 | 525,57% | 22,33% |
| N. atti archiviati (fascicoli) | 371,00 | 368,00 | 307,00 | 348,67 | 235,00 | 180,00 | -43,37% | -23,42% |
| N. atti archiviati digitalmente (atti scansionati) | 11.811,00 | 10.820,00 | 10.460,00 | 11.030,33 | 10.650,00 | 9.981,00 | -9,51% | -4,53% |
| N. postazioni hardware (PC) | 23,00 | 28,00 | 28,00 | 26,33 | 28,00 | 28,00 | 6,33% | 0,00% |
| N. totale interventi su Sistemi Informativi | 500,00 | 500,00 | 500,00 | 500,00 | 500,00 | 500,00 | 0,00% | 0,00% |
| N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. fornitori software | € 6,00 | € 6,00 | € 6,00 | 6,00 | € 6,00 | € 6,00 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio di pubblicazione atti in giorni (da approvazione a pubblicazione) | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 0,00% | 0,00% |
| Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) in min | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 2 | 2 | 0,00% | 0,00% |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (h) | 4 | 4 | 4 | 4,00 | 4 | 4 | 0,00% | 0,00% |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti attraverso un tecnico esterno | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 2 | 2 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 171.907,89 | € 164.507,11 | € 164.312,55 | € 166.909,18 | € 129.437,35 | € 124.253,10 | -25,56% | -4,01% |
| Totale costo canoni manutenzione software | | | | € - | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. applicativi | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Totale costo canoni manutenzione hardware | | | | € - | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento da indagine interna | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. segnalazioni atti mancanti in archivio | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. errori di smistamento atti | 12 | 16 | 17 | 15,00 | 17 | 19 | 26,67% | 11,76% |
| N. interventi risolti S.I. | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. segnalazioni S.I. ricevute | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N. ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | Costo | Nominativo | | | |
| CASERINI ELISABETTA | D5 | 10% | | | | | | |
| SERIO EGIDIO | B3 | 50% | | | | | | |
| ZANABONI LUIGI | B4 | 50% | | | | | | |
| BERGAMASCHI MARIA GRAZIA | B4 | 19% | | | | | | |
| TONIUTTI FRANCESCHINA | D1 | 70% | | | | | | |
| VALENTINI GRESI | C1 | 55% | | | | | | |
| FOLCARI BRUNO | B4 | 5% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Costi | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totali) | | | | 12,71% | 10,35% | 10,35% | 0,00% | OK |
| % media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipazioni/incontri) | | | | 3 | 2 | 6 | 4 | OK |
| Efficacia del Servizio Protocollo (protocolli in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente) | | | | 4,55% | 4,29% | 1,53% | -2,76% | OK |
| Efficacia del Servizio Archivio (archiviati/ n. atti da archiviare) | | | | 16,83% | 127,66% | 203,89% | 76,23% | NOOK |
| % atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati) | | | | 3163,56% | 4451,06% | 5545,00% | 1293,94% | NOOK |
| Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti) | | | | 1,39 | 1,46 | 1,46 | 0,00% | OK |
| Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio di pubblicazione atti in giorni (da approvazione a pubblicazione) | | | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio iter protocollo in entrata in minuti (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) | | | | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente in ore | | | | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico | | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti attraverso un tecnico esterno in giorni | | | | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative del processo) | | | | € 8.824,29 | € 6.734,51 | € 6.464,78 | € 269,73 | OK |
| Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione) | | | | € 27,58 | € 20,74 | € 19,91 | € 0,83 | OK |
| Costo medio postazione (costo complessivo processo/ n. postazioni totali) | | | | € 6.338,32 | € 4.622,76 | € 4.437,61 | € 185,15 | OK |
| Costo canoni di manutenzioni sw (canoni manutenzione software/ n. applicativi) | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Costo canoni di manutenzioni hw (canoni gestione hardware/ n. postazioni totali) | | | | € - | € - | € - | € - | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine interna) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| N. segnalazioni atti mancanti in archivio | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | OK |
| N. errori di smistamento atti | | | | 15 | 17 | 19 | 2 | OK |
| Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute) | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |