

|  |
|--|
| <b>Processo C2215</b>  |
| "Gestire lo sviluppo sostenibile, il servizio di igiene urbana e il servizio idrico integrato. Progettare e gestire giardini, verde pubblico e arredo urbano"  |
| <b>Centro di Responsabilità</b>  |
| 04 - Territorio e ambiente,  |
| <b>Finalità</b>  |
| 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. Pianificare la gestione e la manutenzione del verde pubblico, assicurando il decoro dell'arredo urbano in relazione alle risorse economiche disponibili. Gestire (e/o controllare) il sistema di raccolta, conferimento e smaltimento dei rifiuti. Assicurare la manutenzione delle infrastrutture della rete idrica. |
| <b>Mission</b>   |
|  |
| <b>Stakeholder</b>   |
| Cittadini e Aziende  |

| Indici  | 2012       | 2013       | 2014       | Media triennio | Atteso nell'anno | Raggiunto  |
|---|------------|------------|------------|----------------|------------------|------------|
| 99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013   | -          | -          | 100,00     | 100,00         | 100,00           | 100,00     |
| I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre  | 6.234,00   | 6.183,00   | 6.119,00   | 6.178,67       | 6.085,00         | 6.085,00   |
| I0011 - Km. territorio  | 1.623,00   | 1.623,00   | 1.623,00   | 1.623,00       | 1.623,00         | 1.623,00   |
| I0013 - Mq. verde pubblico  | 172.538,00 | 172.538,00 | 172.538,00 | 172.538,00     | 172.538,00       | 172.538,00 |
| I0017 - N. giorni annuali   | 365,00     | 365,00     | 365,00     | 365,00         | 365,00           | 365,00     |
| I0019 - Costo del processo  | 696.988,01 | 697.382,86 | 709.406,11 | 701.258,99     | 708.353,12       | 694.340,74 |
| I0027 - N. unità operative totali ente  | 21,63      | 20,56      | 17,80      | 20,00          | 17,64            | 17,64      |
| I00340 - % APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI   | -          | -          | -          | -              | 100,00           | 100,00     |
| I00343 - PRESIDIO ATTIVITA' CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014            | -          | -          | -          | -              | 100,00           | 100,00     |
| I00346 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA                                      | -          | -          | -          | -              | 100,00           | 100,00     |
| I0351 - N. unità operative del processo 15  | 0,70       | 0,70       | 0,68       | 0,69           | 0,68             | 0,68       |
| I0644 - Mq. verde pubblico attrezzati con giochi  | 20.000,00  | 20.000,00  | 20.000,00  | 20.000,00      | 20.000,00        | 20.000,00  |
| I0645 - Mq. verde pubblico dedicato ai cani   | 5.300,00   | 5.300,00   | 5.300,00   | 5.300,00       | 5.300,00         | 5.300,00   |
| I0650 - Tempo medio evasione richieste abbattimento alberi da parte dei cittadini in giorni | 20,00      | 20,00      | 20,00      | 20,00          | 20,00            | 20,00      |
| I0651 - Spesa sostenuta per manutenzione verde pubblico e arredo urbano                     | 69.243,55  | 56.856,14  | 69.952,08  | 65.350,59      | 75.903,36        | 75.903,36  |
| I0652 - Spesa programmata per manutenzione verde pubblico e arredo urbano                   | 75.966,00  | 59.000,00  | 70.000,00  | 68.322,00      | 75.904,00        | 75.904,00  |
| I0653 - % gradimento giardini, verde pubblico e arredo urbano                               | -          | -          | -          | -              | -                | -          |
| I0655 - Ql. raccolta differenziata  | 15.167,10  | 15.050,39  | 15.003,94  | 15.073,81      | 14.608,30        | 14.608,30  |
| I0658 - N. sanzioni conferimento / abbandono rifiuti  | 5,00       | 4,00       | 2,00       | 3,67           | 1,00             | 1,00       |
| I0659 - N. controlli conferimento / abbandono rifiuti                                       | 5,00       | 4,00       | 0,00       | 3,00           | 1,00             | 1,00       |

|   |            |            |            |            |            |            |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| I0660 - N. interventi rimozione rifiuti abbandonati                             | 1,00       | 2,00       | 6,00       | 3,00       | 3,00       | 3,00       |
| I0661 - Ql. totali rifiuti (RSU + differenziata)                                | 2.456,85   | 2.491,81   | 2.405,49   | 2.451,38   | 2.325,19   | 2.325,19   |
| I0662 - N. utenze raccolta rifiuti  | 2.735,00   | 2.735,00   | 2.735,00   | 2.735,00   | 2.735,00   | 2.735,00   |
| I0663 - Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati in giorni                     | 10,00      | 10,00      | 10,00      | 10,00      | 10,00      | 10,00      |
| I0664 - N. passaggi raccolta rifiuti settimanali                                | 3,00       | 3,00       | 3,00       | 3,00       | 3,00       | 3,00       |
| I0665 - Proventi raccolta rifiuti da utenti                                     | 546.797,83 | 629.000,00 | 625.472,00 | 600.423,28 | 617.099,00 | 617.099,00 |
| I0666 - Proventi raccolta rifiuti   | 0,00       | 0,00       | 0,00       | -          | 0,00       | 0,00       |
| I0667 - Costo diretto servizio rimozione rifiuti abbandonati                    | 0,00       | 0,00       | 0,00       | -          | 0,00       | 0,00       |
| I0668 - Costo diretto raccolta differenziata                                    | 256.872,00 | 278.566,00 | 282.596,00 | 272.678,00 | 281.598,41 | 281.598,41 |
| I0671 - N. reclami relativi alla raccolta rifiuti                               | 11,00      | 7,00       | 10,00      | 9,33       | 6,00       | 6,00       |
| I0672 - % gradimento raccolta rifiuti   | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| I0687 - N. controlli ambientali ed igienico sanitari effettuati                 | 1,00       | 1,00       | 2,00       | 1,33       | 1,00       | 1,00       |
| I0688 - N. illeciti ambientali accertati  | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 0,00       | 0,00       |
| I0690 - Tempo medio di intervento su segnalazioni illeciti ambientali in giorni | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       |
| I0959 - Costo diretto servizio verde  | 75.975,55  | 57.318,14  | 70.450,32  | 67.914,67  | 76.094,86  | 76.094,86  |
| I0960 - Costo diretto raccolta rifiuti  | 616.917,50 | 623.783,00 | 653.979,00 | 631.559,83 | 628.959,11 | 628.959,11 |

| Indicatore di performance  | Media triennio | Valore atteso | Valore realizzato | Scostamento |
|--|----------------|---------------|-------------------|-------------|
| <b>Efficacia</b>   |                |               |                   |             |
| IN307 - % personale dedicato al processo (I0351 - N. unità operative del processo 15 / I0027 - N. unità operative totali ente )  | 3,47%          | 3,85%         | 3,85%             | 0,00%       |
| IN521 - % raccolta differenziata (I0655 - Ql. raccolta differenziata / I0661 - Ql. totali rifiuti (RSU + differenziata) )  | 614,91%        | 628,26%       | 628,26%           | 0,00%       |
| IN522 - % sanzioni erogate conferimento e abbandono rifiuti (I0658 - N. sanzioni conferimento / abbandono rifiuti / I0659 - N. controlli conferimento / abbandono rifiuti )                | 122,22%        | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| IN523 - % intervento per abbandono rifiuti (I0660 - N. interventi rimozione rifiuti abbandonati / I0017 - N. giorni annuali )  | 0,82%          | 0,82%         | 0,82%             | 0,00%       |
| IN524 - Produzione rifiuti pro capite (I0661 - Ql. totali rifiuti (RSU + differenziata) / I0662 - N. utenze raccolta rifiuti )   | 0,90           | 0,85          | 0,85              | 0,00        |
| IN546 - Controlli ambientali medi (I0687 - N. controlli ambientali ed igienico sanitari effettuati / I0011 - Km. territorio )  | 0,00           | 0,00          | 0,00              | 0,00        |
| IN547 - % illeciti ambientali riscontrati (I0688 - N. illeciti ambientali accertati / I0687 - N. controlli ambientali ed igienico sanitari effettuati )                                    | 75,00%         | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| S100 - ASSOLVERE OBBLIGHI PUBBLICAZIONE D. LGS. 33/2013 (99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013 )   | 100,00%        | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| <b>Efficacia temporale</b>   |                |               |                   |             |
| IN514 - Tempo medio evasione richieste abbattimento alberi da parte dei cittadini in giorni (I0650 - Tempo medio evasione richieste abbattimento alberi da parte dei cittadini in giorni ) | 20,00          | 20,00         | 20,00             | 0,00        |
| IN526 - Frequenza raccolta rifiuti (I0664 - N. passaggi raccolta rifiuti settimanali )   | 3,00           | 3,00          | 3,00              | 0,00        |

|   |        |         |         |       |
|---|--------|---------|---------|-------|
| IN527 - Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati in giorni<br>(I0663 - Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati in giorni )   | 10,00  | 10,00   | 10,00   | 0,00  |
| IN549 - Tempo medio di intervento su segnalazioni illeciti ambientali in giorni<br>(I0690 - Tempo medio di intervento su segnalazioni illeciti ambientali in giorni )   | 1,00   | 1,00    | 1,00    | 0,00  |
| IN0040 - APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI<br>( )  | 0,00%  | 0,00%   | 0,00%   | 0,00% |
| IN0043 - PRESIDIO ATTIVITA' DI CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014<br>( )  | 0,00%  | 0,00%   | 0,00%   | 0,00% |
| IN0046 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA<br>( )   | 0,00%  | 0,00%   | 0,00%   | 0,00% |
| <b>Efficienza economica</b>   |        |         |         |       |
| IN004 - Costo pro capite del processo<br>(I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )   | 113,50 | 116,41  | 114,11  | -2,30 |
| IN515 - % risorse destinate manutenzione ordinaria verde pubblico e arredo urbano<br>(I0651 - Spesa sostenuta per manutenzione verde pubblico e arredo urbano / I0652 - Spesa programmata per manutenzione verde pubblico e arredo urbano ) | 95,65% | 100,00% | 100,00% | 0,00% |
| IN529 - % di copertura economica del servizio di igiene urbana<br>(I0666 - Proventi raccolta rifiuti / I0667 - Costo diretto servizio rimozione rifiuti abbandonati + I0668 - Costo diretto raccolta differenziata )                        | 0,00%  | 0,00%   | 0,00%   | 0,00% |
| IN530 - Provento medio utente<br>(I0665 - Proventi raccolta rifiuti da utenti / I0662 - N. utenze raccolta rifiuti )  | 219,53 | 225,63  | 225,63  | 0,00  |
| IN532 - Costo delle raccolta differenziata<br>(I0668 - Costo diretto raccolta differenziata / I0655 - Ql. raccolta differenziata )  | 18,09  | 19,28   | 19,28   | 0,00  |
| IN736 - Costo medio mq verde pubblico<br>(I0959 - Costo diretto servizio verde / I0013 - Mq. verde pubblico )   | 0,39   | 0,44    | 0,44    | 0,00  |
| IN737 - Costo medio quintale rifiuti<br>(I0960 - Costo diretto raccolta rifiuti / I0661 - Ql. totali rifiuti (RSU + differenziata) )  | 257,63 | 270,50  | 270,50  | 0,00  |
| <b>Qualità</b>  |        |         |         |       |
| IN518 - % gradimento verde pubblico<br>(I0653 - % gradimento giardini, verde pubblico e arredo urbano )   | 0,00%  | 0,00%   | 0,00%   | 0,00% |
| IN519 - % mq verde attrezzato a gioco per bimbe e bimbi<br>(I0644 - Mq. verde pubblico attrezzati con giochi / I0013 - Mq. verde pubblico )   | 11,59% | 11,59%  | 11,59%  | 0,00% |
| IN520 - % mq verde dedicato ai cani<br>(I0645 - Mq. verde pubblico dedicato ai cani / I0013 - Mq. verde pubblico )  | 3,07%  | 3,07%   | 3,07%   | 0,00% |
| IN533 - % gradimento servizio di igiene urbana<br>(I0672 - % gradimento raccolta rifiuti )  | 0,00%  | 0,00%   | 0,00%   | 0,00% |
| IN535 - % reclami relativi al servizio di igiene urbana<br>(I0671 - N. reclami relativi alla raccolta rifiuti / I0662 - N. utenze raccolta rifiuti )  | 0,34%  | 0,22%   | 0,22%   | 0,00% |

**COSTI INDIRETTI**

| Descrizione     | Valore atteso | Valore realizzato |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Costi indiretti | 3.313,42      | 2.971,15          |

**COSTI DEL PERSONALE**

| Nome e cognome        | Livello | Profilo | Perc. | Ore Contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore lavorate effettive al 31/12/2015 | Percentuale ore effettive al 31/12/2015 | Costo aziendale |
|-----------------------|---------|---------|-------|-----------------------------|---|-----------------------------|---|--------------------------------------|---|-----------------|
| PASQUALINO CORIGLIANO | D3      |         | 10%   | 1.872,00                    | 187,20                                  | 1.872,00                    | 187,20                                  | 1.773,00                             | 177,30                                  | 5.874,10        |

|                               |    |                               |     |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |
|-------------------------------|----|-------------------------------|-----|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
|                               |    | ID -<br>ISTRUTTORE<br>DIRET.  |     |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |
| CHIARA<br>FIORENTINI          | D2 | IT -<br>ISTRUTTORE<br>TECNICO | 35% | 1.872,00        | 655,20          | 1.872,00        | 655,20          | 1.755,00        | 614,25          | 11.120,20        |
| CINZIA GANINI                 | C1 | IT -<br>ISTRUTTORE<br>TECNICO | 3%  | 1.872,00        | 56,16           | 1.872,00        | 56,16           | 1.330,00        | 39,90           | 903,00           |
| GIACOMO<br>ROSSI              | B3 | OP - OPERAIO<br>TECNICO       | 20% | 1.872,00        | 374,40          | 1.872,00        | 374,40          | 1.508,00        | 301,60          | 5.797,40         |
| <i>Totale costo personale</i> |    |                               |     | <i>7.488,00</i> | <i>1.272,96</i> | <i>7.488,00</i> | <i>1.272,96</i> | <i>6.366,00</i> | <i>1.133,05</i> | <i>23.694,70</i> |

|  |                  |                                      |                  |
|--|------------------|--------------------------------------|------------------|
| <i>Costo a previsione del processo</i> | <i>27.008,12</i> | <i>Costo realizzato del processo</i> | <i>26.665,85</i> |
|--|------------------|--------------------------------------|------------------|

Note del processo C2215 "Gestire lo sviluppo sostenibile, il servizio di igiene urbana e il servizio idrico integrato. Progettare e gestire giardini, verde pubblico e arredo urbano"

CdR: 04 Territorio e ambiente

|  |
|--|
| <b>Processo C2217</b>  |
| Gestire i servizi di tutela minori   |
| <b>Centro di Responsabilità</b>  |
| 03 - Servizi demografici e servizi alla persona,   |
| <b>Finalità</b>  |
| 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. |
| <b>Mission</b>   |
| <b>Stakeholder</b>   |
| Minori assistiti e loro famiglie, Famiglie affidatarie   |

| Indici   | 2012      | 2013      | 2014      | Media triennio | Atteso nell'anno | Raggiunto |
|--|-----------|-----------|-----------|----------------|------------------|-----------|
| 99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013  | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre   | 6.234,00  | 6.183,00  | 6.119,00  | 6.178,67       | 6.085,00         | 6.085,00  |
| I0005 - Popolazione 0-18 anni  | 1.229,00  | 1.232,00  | 1.213,00  | 1.224,67       | 1.217,00         | 1.217,00  |
| I0019 - Costo del processo   | 46.882,66 | 41.305,95 | 42.466,55 | 43.551,72      | 46.631,17        | 40.415,89 |
| I0027 - N. unità operative totali ente   | 21,63     | 20,56     | 17,80     | 20,00          | 17,64            | 17,64     |
| I00340 - % APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI  | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I00343 - PRESIDIO ATTIVITA' CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014       | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I00346 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA                                 | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I0415 - N. unità operative del processo 17   | 0,08      | 0,08      | 0,08      | 0,08           | 0,08             | 0,08      |
| I0739 - N. casi seguiti -minori e famiglie-  | 7,00      | 10,00     | 9,00      | 8,67           | 7,00             | 7,00      |
| I0740 - N. segnalazioni complessive da scuole, cittadini, tribunale relative ai minori | 7,00      | 10,00     | 2,00      | 6,33           | 3,00             | 3,00      |
| I0741 - N. minori assistiti (affidi, comunità, penali, ADM)                            | 2,00      | 2,00      | 16,00     | 6,67           | 8,00             | 8,00      |
| I0742 - N. utenti ADM  | 1,00      | 1,00      | 1,00      | 1,00           | 1,00             | 1,00      |
| I0743 - N. ore di ADM erogate annualmente  | 70,00     | 151,00    | 49,00     | 90,00          | 140,00           | 140,00    |
| I0744 - N. minori in affido  | 1,00      | 1,00      | 1,00      | 1,00           | 1,00             | 1,00      |
| I0745 - N. minori in comunità  | 2,00      | 1,00      | 1,00      | 1,33           | 0,00             | 0,00      |
| I0746 - N. casi penali minori seguiti  | 0,00      | 4,00      | 4,00      | 2,67           | -                | -         |
| I0747 - Costo diretto servizio affido minori   | 2.250,00  | 6.000,00  | 6.000,00  | 4.750,00       | 6.000,00         | 6.000,00  |
| I0748 - Costo diretto servizio comunità minori   | 48.572,00 | 1.726,00  | 1.726,00  | 17.341,33      | 0,00             | 0,00      |
| I0749 - Importo finanziato da altri enti relativo alla tutela minori                   | 0,00      | 0,00      | 0,00      | -              | -                | -         |

| Indicatore di performance | Media triennio | Valore atteso | Valore realizzato | Scostamento |
|---------------------------|----------------|---------------|-------------------|-------------|
| Efficacia                 |                |               |                   |             |

|   |           |          |          |       |
|---|-----------|----------|----------|-------|
| IN361 - % personale dedicato al processo<br>(I0415 - N. unità operative del processo 17 / I0027 - N. unità operative totali ente )  | 0,40%     | 0,45%    | 0,45%    | 0,00% |
| IN588 - Minori e famiglie seguiti per segnalazioni<br>(I0740 - N. segnalazioni complessive da scuole, cittadini, tribunale relative ai minori / I0739 - N. casi seguiti -minori e famiglie- ) | 73,08%    | 42,86%   | 42,86%   | 0,00% |
| IN589 - % minori assistiti<br>(I0741 - N. minori assistiti (affidi, comunità, penali, ADM) / I0005 - Popolazione 0-18 anni )  | 0,54%     | 0,66%    | 0,66%    | 0,00% |
| IN590 - % minori allontanati<br>(I0744 - N. minori in affido + I0745 - N. minori in comunità / I0741 - N. minori assistiti (affidi, comunità, penali, ADM) )                                  | 35,00%    | 12,50%   | 12,50%   | 0,00% |
| IN592 - Tasso di criticità minorile<br>(I0746 - N. casi penali minori seguiti / I0741 - N. minori assistiti (affidi, comunità, penali, ADM) )   | 40,00%    | 0,00%    | 0,00%    | 0,00% |
| IN593 - Ore medie di assistenza domiciliare per bambine e bambini<br>(I0743 - N. ore di ADM erogate annualmente / I0742 - N. utenti ADM )   | 90,00     | 140,00   | 140,00   | 0,00  |
| S100 - ASSolvere OBBLIGHI PUBBLICAZIONE D. LGS. 33/2013<br>(99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013 )   | 0,00%     | 100,00%  | 100,00%  | 0,00% |
| <b>Efficacia temporale</b>  |           |          |          |       |
| IN0040 - APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI<br>( )  | 0,00%     | 0,00%    | 0,00%    | 0,00% |
| IN0043 - PRESIDIO ATTIVITA' DI CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014<br>( )  | 0,00%     | 0,00%    | 0,00%    | 0,00% |
| IN0046 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA<br>( )   | 0,00%     | 0,00%    | 0,00%    | 0,00% |
| <b>Efficienza economica</b>   |           |          |          |       |
| IN004 - Costo pro capite del processo<br>(I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )   | 7,05      | 7,66     | 6,64     | -1,02 |
| IN594 - Costo dei minori in comunità<br>(I0748 - Costo diretto servizio comunità minori I0745 - N. minori in comunità )   | 17.341,33 | 0,00     | 0,00     | 0,00  |
| IN595 - Costo del servizio affidi<br>(I0747 - Costo diretto servizio affido minori / I0744 - N. minori in affido )  | 4.750,00  | 6.000,00 | 6.000,00 | 0,00  |
| IN596 - % finanziamenti da altri enti per minori<br>(I0749 - Importo finanziato da altri enti relativo alla tutela minori / I0019 - Costo del processo )                                      | 0,00%     | 0,00%    | 0,00%    | 0,00% |

| COSTI INDIRETTI |               |                   |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Descrizione     | Valore atteso | Valore realizzato |
| Costi indiretti | 389,81        | 349,55            |

| COSTI DEL PERSONALE           |         |                        |       |                             |   |                             |   |                                      |   |                 |
|-------------------------------|---------|------------------------|-------|-----------------------------|---|-----------------------------|---|--------------------------------------|---|-----------------|
| Nome e cognome                | Livello | Profilo                | Perc. | Ore Contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore lavorate effettive al 31/12/2015 | Percentuale ore effettive al 31/12/2015 | Costo aziendale |
| ELISABETTA CASERINI           | D5      | ID - ISTRUTTORE DIRET. | 8%    | 1.872,00                    | 149,76                                  | 1.872,00                    | 149,76                                  | 1.687,00                             | 134,96                                  | 4.871,36        |
| <i>Totale costo personale</i> |         |                        |       | <i>1.872,00</i>             | <i>149,76</i>                           | <i>1.872,00</i>             | <i>149,76</i>                           | <i>1.687,00</i>                      | <i>134,96</i>                           | <i>4.871,36</i> |

|  |                 |                                      |                 |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------|
| <i>Costo a previsione del processo</i> | <i>5.261,17</i> | <i>Costo realizzato del processo</i> | <i>5.220,91</i> |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------|

|  |  |
|--|--|
| Note del processo C2217 Gestire i servizi di tutela minori |  |
|  |  |

| CATEGORIA             |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|
| DESCRIZIONE ATTIVITA' |  |  |  |  |  |  |
| DESCRIZIONE ATTIVITA' |  |  |  |  |  |  |
| DESCRIZIONE ATTIVITA' |  |  |  |  |  |  |
| DESCRIZIONE ATTIVITA' |  |  |  |  |  |  |
| DESCRIZIONE ATTIVITA' |  |  |  |  |  |  |
| DESCRIZIONE ATTIVITA' |  |  |  |  |  |  |
| DESCRIZIONE ATTIVITA' |  |  |  |  |  |  |
| DESCRIZIONE ATTIVITA' |  |  |  |  |  |  |
| DESCRIZIONE ATTIVITA' |  |  |  |  |  |  |

| ANNO | QUANTITA' | VALORE UNITARIO | TOTALE | UNITA' | VALORE UNITARIO | TOTALE |
|------|-----------|-----------------|--------|--------|-----------------|--------|
| 2013 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2014 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2015 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2016 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2017 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2018 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2019 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2020 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2021 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2022 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2023 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2024 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2025 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2026 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2027 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2028 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2029 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |
| 2030 | 1000      | 1000            | 1000   | 1000   | 1000            | 1000   |

|  |
|--|
| <b>Processo C2218</b>  |
| Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili  |
| <b>Centro di Responsabilità</b>  |
| 03 - Servizi demografici e servizi alla persona,   |
| <b>Finalità</b>  |
| 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 della persona. |
| <b>Mission</b>   |
|  |
| <b>Stakeholder</b>   |
| Persone con disabilità e loro famiglie   |

| Indici   | 2012      | 2013      | 2014      | Media triennio | Atteso nell'anno | Raggiunto |
|--|-----------|-----------|-----------|----------------|------------------|-----------|
| 99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013  | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre   | 6.234,00  | 6.183,00  | 6.119,00  | 6.178,67       | 6.085,00         | 6.085,00  |
| I0019 - Costo del processo   | 83.974,83 | 84.705,60 | 82.949,53 | 83.876,65      | 94.668,35        | 92.221,71 |
| I0027 - N. unità operative totali ente   | 21,63     | 20,56     | 17,80     | 20,00          | 17,64            | 17,64     |
| I00340 - % APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI  | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I00343 - PRESIDIO ATTIVITA' CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014               | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I00346 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA   | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I0430 - N. unità operative del processo 18   | 0,23      | 0,23      | 0,22      | 0,23           | 0,17             | 0,17      |
| I0753 - N. domande accolte SAD persone diversamente abili                                      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | -              | 0,00             | 0,00      |
| I0754 - N. domande presentate SAD persone diversamente abili                                   | 0,00      | 0,00      | 0,00      | -              | 0,00             | 0,00      |
| I0755 - N. domande accolte trasporto persone diversamente abili                                | 7,00      | 7,00      | 7,00      | 7,00           | 15,00            | 15,00     |
| I0756 - N. domande presentate trasporto persone diversamente abili                             | 7,00      | 7,00      | 7,00      | 7,00           | 15,00            | 15,00     |
| I0757 - N. domande accolte inserimento CDD   | 1,00      | 1,00      | 2,00      | 1,33           | 2,00             | 2,00      |
| I0758 - N. domande presentate inserimento CDD  | 1,00      | 1,00      | 2,00      | 1,33           | 2,00             | 2,00      |
| I0765 - Tempo medio intercorso dalla data di richiesta alla data attivazione del SAD in giorni | 5,00      | 5,00      | 5,00      | 5,00           | 4,00             | 4,00      |
| I0769 - Costo diretto del servizio SAD   | 0,00      | 0,00      | 0,00      | -              | -                | -         |
| I0770 - Costo diretto del servizio trasporto persone diversamente abili                        | 6.845,00  | 6.355,00  | 11.454,00 | 8.218,00       | 8.665,00         | 8.665,00  |
| I0771 - Costo diretto del CDD  | 10.700,00 | 10.700,00 | 13.375,00 | 11.591,67      | 27.909,00        | 27.909,00 |
| I0774 - Importo finanziato da altri enti relativamente alle persone diversamente abili         | 0,00      | 0,00      | 0,00      | -              | -                | -         |
| I0777 - % gradimento dei servizi rivolte alle persone diversamente abili                       | 100,00    | 100,00    | 100,00    | 100,00         | 100,00           | 100,00    |



|  |      |      |       |       |       |       |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
| I0963 - N. domande accolte totali del processo 18    | 8,00 | 8,00 | 16,00 | 10,67 | 24,00 | 24,00 |
| I0964 - N. domande presentate totali del processo 18 | 8,00 | 8,00 | 16,00 | 10,67 | 24,00 | 24,00 |
| I0965 - Proventi processo 18                         | 0,00 | 0,00 | 0,00  | -     | 0,00  | -     |
| I0966 - N. utenti complessivi del processo 18        | 8,00 | 8,00 | 16,00 | 10,67 | 24,00 | 24,00 |

| Indicatore di performance  | Media triennio | Valore atteso | Valore realizzato | Scostamento |
|--|----------------|---------------|-------------------|-------------|
| <b>Efficacia</b>   |                |               |                   |             |
| IN366 - % personale dedicato al processo (I0430 - N. unità operative del processo 18 / I0027 - N. unità operative totali ente )  | 1,13%          | 0,96%         | 0,96%             | 0,00%       |
| IN598 - % soddisfazione delle richieste servizio assistenza domiciliare persone diversamente abili (I0753 - N. domande accolte SAD persone diversamente abili / I0754 - N. domande presentate SAD persone diversamente abili ) | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN599 - % soddisfazione del servizio trasporto persone diversamente abili (I0755 - N. domande accolte trasporto persone diversamente abili / I0756 - N. domande presentate trasporto persone diversamente abili )              | 100,00%        | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| IN600 - % soddisfazione delle richieste inserimento Centro diurno disabili (I0757 - N. domande accolte inserimento CDD I0758 - N. domande presentate inserimento CDD )   | 1,33%          | 2,00%         | 2,00%             | 0,00%       |
| IN741 - % soddisfazione delle richieste assistenza persone diversamente abili (I0963 - N. domande accolte totali del processo 18 / I0964 - N. domande presentate totali del processo 18 )                                      | 100,00%        | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| S100 - ASSolvere OBBLIGHI PUBBLICAZIONE D. LGS. 33/2013 (99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013 )   | 0,00%          | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| <b>Efficacia temporale</b>   |                |               |                   |             |
| IN604 - Tempi medi di attivazione del servizio assistenza domiciliare persone diversamente abili in giorni (I0765 - Tempo medio intercorso dalla data di richiesta alla data attivazione del SAD in giorni )                   | 5,00           | 4,00          | 4,00              | 0,00        |
| IN0040 - APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI ( )  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN0043 - PRESIDIO ATTIVITA' DI CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014 ( )  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN0046 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA ( )   | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| <b>Efficienza economica</b>  |                |               |                   |             |
| IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )   | 13,58          | 15,56         | 15,16             | -0,40       |
| IN610 - Costo unitario del servizio assistenza domiciliare persone diversamente abili (I0769 - Costo diretto del servizio SAD / I0753 - N. domande accolte SAD persone diversamente abili )                                    | 0,00           | 0,00          | 0,00              | 0,00        |
| IN611 - Costo unitario del servizio trasporto persone diversamente abili (I0770 - Costo diretto del servizio trasporto persone diversamente abili / I0755 - N. domande accolte trasporto persone diversamente abili )          | 1.174,00       | 577,67        | 577,67            | 0,00        |
| IN612 - Costo unitario del servizio Centro diurno disabili (I0771 - Costo diretto del CDD I0757 - N. domande accolte inserimento CDD )   | 11.591,67      | 27.909,00     | 27.909,00         | 0,00        |
| IN742 - % di copertura del processo (I0965 - Proventi processo 18 / I0019 - Costo del processo )   | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |

|  |          |          |          |         |
|--|----------|----------|----------|---------|
| IN743 - Costo unitario del processo<br>(10019 - Costo del processo / 10966 - N. utenti complessivi del processo 18 )   | 7.863,44 | 3.944,51 | 3.842,57 | -101,94 |
| IN744 - Finanziamento medio da altri enti per le persone diversamente abili<br>(10774 - Importo finanziato da altri enti relativamente alle persone diversamente abili / 10966 - N. utenti complessivi del processo 18 ) | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00    |
| <b>Qualità</b>   |          |          |          |         |
| IN616 - % gradimento dei servizi rivolte alle persone diversamente abili<br>(10777 - % gradimento dei servizi rivolte alle persone diversamente abili )  | 100,00%  | 100,00%  | 100,00%  | 0,00%   |

| COSTI INDIRETTI |               |                   |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Descrizione     | Valore atteso | Valore realizzato |
| Costi indiretti | 828,35        | 742,79            |

| COSTI DEL PERSONALE           |         |                        |       |                             |   |                             |   |                                      |   |                 |  |
|-------------------------------|---------|------------------------|-------|-----------------------------|---|-----------------------------|---|--------------------------------------|---|-----------------|--|
| Nome e cognome                | Livello | Profilo                | Perc. | Ore Contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore lavorate effettive al 31/12/2015 | Percentuale ore effettive al 31/12/2015 | Costo aziendale |  |
| ELISABETTA CASERINI           | D5      | ID - ISTRUTTORE DIRET. | 8%    | 1.872,00                    | 149,76                                  | 1.872,00                    | 149,76                                  | 1.687,00                             | 134,96                                  | 4.871,36        |  |
| MARIA GRAZIA BERGAMASCHI      | B4      | CP - COLLAB. PROF.LE   | 4%    | 1.872,00                    | 74,88                                   | 1.872,00                    | 74,88                                   | 896,00                               | 35,84                                   | 667,84          |  |
| CLAUDIA SGARIBOLDI            | B3      | CP - COLLAB. PROF.LE   | 5%    | 1.872,00                    | 93,60                                   | 1.872,00                    | 93,60                                   | 1.475,00                             | 73,75                                   | 1.407,30        |  |
| <i>Totale costo personale</i> |         |                        |       | <i>5.616,00</i>             | <i>318,24</i>                           | <i>5.616,00</i>             | <i>318,24</i>                           | <i>4.058,00</i>                      | <i>244,55</i>                           | <i>6.946,50</i> |  |

|  |                 |                                      |                 |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------|
| <i>Costo a previsione del processo</i> | <i>7.774,85</i> | <i>Costo realizzato del processo</i> | <i>7.689,29</i> |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------|

|   |  |
|---|--|
| Note del processo C2218 Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili |  |
| CdR: 03 Servizi demografici e servizi alla persona                                    |  |

|  |
|--|
| <b>Processo C2219</b>  |
| Gestire i servizi di assistenza agli anziani   |
| <b>Centro di Responsabilità</b>  |
| 03 - Servizi demografici e servizi alla persona,   |
| <b>Finalità</b>  |
| Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) 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. |
| <b>Mission</b>   |
| <b>Stakeholder</b>   |
| Anziani e loro famiglie  |

| Indici  | 2012      | 2013      | 2014      | Media triennio | Atteso nell'anno | Raggiunto |
|---|-----------|-----------|-----------|----------------|------------------|-----------|
| 99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013   | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre  | 6.234,00  | 6.183,00  | 6.119,00  | 6.178,67       | 6.085,00         | 6.085,00  |
| I0009 - Popolazione anziana - oltre 65 anni -   | 1.000,00  | 1.032,00  | 1.057,00  | 1.029,67       | 1.058,00         | 1.058,00  |
| I0019 - Costo del processo  | 75.699,32 | 75.531,94 | 73.534,66 | 74.921,97      | 84.775,86        | 66.076,76 |
| I0027 - N. unità operative totali ente  | 21,63     | 20,56     | 17,80     | 20,00          | 17,64            | 17,64     |
| I00340 - % APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI   | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I00343 - PRESIDIO ATTIVITA' CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014                          | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I00346 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA  | -         | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I0446 - N. unità operative del processo 19  | 0,25      | 0,25      | 0,24      | 0,25           | 0,24             | 0,24      |
| I0780 - N. anziani assistiti a diverso titolo   | 2,00      | 1,00      | 6,00      | 3,00           | 180,00           | 180,00    |
| I0783 - N. domande accolte SAD anziani  | 6,00      | 6,00      | 3,00      | 5,00           | 0,00             | 0,00      |
| I0784 - N. domande presentate SAD anziani   | 6,00      | 6,00      | 3,00      | 5,00           | 0,00             | 0,00      |
| I0785 - N. domande accolte trasporto anziani  | 144,00    | 84,00     | 68,00     | 98,67          | 262,00           | 262,00    |
| I0786 - N. domande presentate trasporto anziani   | 144,00    | 85,00     | 68,00     | 99,00          | 262,00           | 262,00    |
| I0787 - N. domande accolte consegna pasti anziani   | 12,00     | 12,00     | 8,00      | 10,67          | 4,00             | 4,00      |
| I0788 - N. domande presentate consegna pasti anziani  | 12,00     | 12,00     | 8,00      | 10,67          | 4,00             | 4,00      |
| I0789 - N. ore di SAD anziani erogate   | 441,00    | 203,00    | 267,00    | 303,67         | 122,30           | 122,30    |
| I0803 - Tempi medi di attivazione del servizio SAD in giorni (dalla data richiesta alla data attivazione) | 7,00      | 7,00      | 5,00      | 6,33           | 2,00             | 2,00      |
| I0807 - Costo diretto SAD anziani   | 7.938,00  | 3.645,00  | 4.806,00  | 5.463,00       | 2.233,00         | 2.233,00  |
| I0808 - Costo diretto trasporto anziani   | 2.261,00  | -         | 1.425,00  | 1.843,00       | 1.149,00         | 1.149,00  |
| I0809 - Costo diretto consegna pasti anziani  | 9.246,00  | -         | 7.432,00  | 8.339,00       | 8.115,00         | 8.115,00  |

|   |          |          |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| I0811 - Importo finanziato da altri enti per anziani          | 0,00     | 0,00     | 0,00     | -        | -        | -        |
| I0818 - % gradimento servizi rivolti agli anziani             | 100,00   | 100,00   | 100,00   | 100,00   | 100,00   | 100,00   |
| I0826 - N. visite domiciliari e colloqui rivolti agli anziani | 13,00    | 14,00    | 15,00    | 14,00    | 50,00    | 50,00    |
| I0977 - Importo proventi processo 19                          | 9.846,00 | 6.654,00 | 7.967,00 | 8.155,67 | 6.060,00 | 6.060,00 |

| Indicatore di performance  | Media triennio | Valore atteso | Valore realizzato | Scostamento |
|--|----------------|---------------|-------------------|-------------|
| <b>Efficacia</b>   |                |               |                   |             |
| IN393 - % personale dedicato al processo (I0446 - N. unità operative del processo 19 / I0027 - N. unità operative totali ente )  | 1,23%          | 1,36%         | 1,36%             | 0,00%       |
| IN619 - % soddisfazione delle richieste servizio assistenza domiciliare anziani (I0783 - N. domande accolte SAD anziani / I0784 - N. domande presentate SAD anziani )                                | 100,00%        | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN620 - % soddisfazione delle servizio trasporto anziani (I0785 - N. domande accolte trasporto anziani / I0786 - N. domande presentate trasporto anziani )   | 99,66%         | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| IN621 - % soddisfazione delle richieste di consegna pasti anziani (I0787 - N. domande accolte consegna pasti anziani / I0788 - N. domande presentate consegna pasti anziani )                        | 100,00%        | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| IN623 - Ore medie di assistenza domiciliare per utente (I0789 - N. ore di SAD anziani erogate / I0783 - N. domande accolte SAD anziani )   | 60,73          | 0,00          | 0,00              | 0,00        |
| IN624 - % anziani assistiti (I0780 - N. anziani assistiti a diverso titolo / I0009 - Popolazione anziana - oltre 65 anni - )   | 0,29%          | 17,01%        | 17,01%            | 0,00%       |
| IN625 - Tasso di invecchiamento popolazione (I0009 - Popolazione anziana - oltre 65 anni - / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )  | 16,66%         | 17,39%        | 17,39%            | 0,00%       |
| S100 - ASSOLVERE OBBLIGHI PUBBLICAZIONE D. LGS. 33/2013 (99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013 )   | 0,00%          | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| <b>Efficacia temporale</b>   |                |               |                   |             |
| IN633 - Tempi medi di attivazione del servizio assistenza domiciliare anziani in giorni (I0803 - Tempi medi di attivazione del servizio SAD in giorni (dalla data richiesta alla data attivazione) ) | 6,33           | 2,00          | 2,00              | 0,00        |
| IN0040 - APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI ( )  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN0043 - PRESIDIO ATTIVITA' DI CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014 ( )  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN0046 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA ( )   | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| <b>Efficienza economica</b>  |                |               |                   |             |
| IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )   | 12,13          | 13,93         | 10,86             | -3,07       |
| IN637 - Costo unitario del servizio assistenza domiciliare anziani (I0807 - Costo diretto SAD anziani / I0783 - N. domande accolte SAD anziani )   | 1.092,60       | 0,00          | 0,00              | 0,00        |
| IN638 - Costo unitario del servizio trasporto anziani (I0808 - Costo diretto trasporto anziani / I0785 - N. domande accolte trasporto anziani )  | 18,68          | 4,39          | 4,39              | 0,00        |
| IN639 - Costo unitario del servizio consegna pasti a domicilio anziani (I0809 - Costo diretto consegna pasti anziani / I0787 - N. domande accolte consegna pasti anziani )                           | 781,78         | 2.028,75      | 2.028,75          | 0,00        |
|  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |

|   |         |         |         |       |
|---|---------|---------|---------|-------|
| IN640 - % finanziamenti da altri enti per anziani<br>(I0811 - Importo finanziato da altri enti per anziani / I0019 - Costo del processo )               |         |         |         |       |
| IN746 - % di copertura del processo<br>(I0977 - Importo proventi processo 19 / I0019 - Costo del processo )   | 10,89%  | 7,15%   | 9,17%   | 2,02% |
| <b>Qualità</b>  |         |         |         |       |
| IN649 - % gradimento servizi rivolti agli anziani<br>(I0818 - % gradimento servizi rivolti agli anziani )   | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% |
| IN650 - Grado di attenzione anziani<br>(I0826 - N. visite domiciliari e colloqui rivolti agli anziani / I0780 - N. anziani assistiti a diverso titolo ) | 4,67    | 0,28    | 0,28    | 0,00  |

| COSTI INDIRETTI |               |                   |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Descrizione     | Valore atteso | Valore realizzato |
| Costi indiretti | 1.169,44      | 1.048,64          |

| COSTI DEL PERSONALE           |         |                        |       |                             |   |                             |   |                                      |   |                 |  |
|-------------------------------|---------|------------------------|-------|-----------------------------|---|-----------------------------|---|--------------------------------------|---|-----------------|--|
| Nome e cognome                | Livello | Profilo                | Perc. | Ore Contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore lavorate effettive al 31/12/2015 | Percentuale ore effettive al 31/12/2015 | Costo aziendale |  |
| ELISABETTA CASERINI           | D5      | ID - ISTRUTTORE DIRET. | 3%    | 1.872,00                    | 56,16                                   | 1.872,00                    | 56,16                                   | 1.687,00                             | 50,61                                   | 1.826,76        |  |
| MARIA GRAZIA BERGAMASCHI      | B4      | CP - COLLAB. PROF.LE   | 6%    | 1.872,00                    | 112,32                                  | 1.872,00                    | 112,32                                  | 896,00                               | 53,76                                   | 1.001,76        |  |
| CLAUDIA SGARIBOLDI            | B3      | CP - COLLAB. PROF.LE   | 15%   | 1.872,00                    | 280,80                                  | 1.872,00                    | 280,80                                  | 1.475,00                             | 221,25                                  | 4.221,90        |  |
| <b>Totale costo personale</b> |         |                        |       | <b>5.616,00</b>             | <b>449,28</b>                           | <b>5.616,00</b>             | <b>449,28</b>                           | <b>4.058,00</b>                      | <b>325,62</b>                           | <b>7.050,42</b> |  |

|  |                 |                                      |                 |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------|
| <i>Costo a previsione del processo</i> | <b>8.219,86</b> | <i>Costo realizzato del processo</i> | <b>8.099,06</b> |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------|

|   |  |
|---|--|
| <b>Note del processo C2219 Gestire i servizi di assistenza agli anziani</b> |  |
| <b>CdR: 03 Servizi demografici e servizi alla persona</b>                   |  |

|   |
|---|
| <b>Processo C2220</b>   |
| Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà e le iniziative per la formazione permanente orientamento lavoro  |
| <b>Centro di Responsabilità</b>   |
| 03 - Servizi demografici e servizi alla persona,  |
| <b>Finalità</b>   |
| "Partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale, di consolidare progressivamente il sistema integrato dei servizi sociali a livello locale. Erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo, sfruttando anche gli eventuali finanziamenti concessi da altri enti (sostegno all'affitto, microcredito, bonus, ecc.). Gestire un servizio di informazione e di orientamento al lavoro radicato sul territorio e promuovere iniziative per agevolare l'inserimento dei disoccupati nel mondo del lavoro." |
| <b>Mission</b>  |
| <b>Stakeholder</b>  |
| Cittadini bisognosi, Destinatari degli interventi del Piano di Zona, Imprese  |

| Indici   | 2012       | 2013      | 2014      | Media triennio | Atteso nell'anno | Raggiunto |
|--|------------|-----------|-----------|----------------|------------------|-----------|
| 1019 - N. utenti Sportello SGATE   | 158,00     | 139,00    | 87,00     | 128,00         | 76,00            | 76,00     |
| 1020 - N. nuclei familiari   | 2.528,00   | 2.502,00  | 2.484,00  | 2.504,67       | 2.451,00         | 2.451,00  |
| 99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013                                    | -          | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre                                     | 6.234,00   | 6.183,00  | 6.119,00  | 6.178,67       | 6.085,00         | 6.085,00  |
| I0018 - N. ore lavorative settimanali  | 36,00      | 36,00     | 36,00     | 36,00          | 36,00            | 36,00     |
| I0019 - Costo del processo   | 115.094,15 | 97.484,34 | 86.378,56 | 99.652,35      | 97.679,93        | 83.817,41 |
| I0027 - N. unità operative totali ente   | 21,63      | 20,56     | 17,80     | 20,00          | 17,64            | 17,64     |
| I00340 - % APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI                                  | -          | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I00343 - PRESIDIO ATTIVITA' CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014 | -          | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I00346 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA                           | -          | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I0483 - N. unità operative del processo 20                                       | 0,15       | 0,15      | 0,15      | 0,15           | 0,05             | 0,05      |
| I0835 - N. contatti al Segretariato Sociale                                      | 45,00      | 49,00     | 46,00     | 46,67          | 200,00           | 200,00    |
| I0836 - N. addetti del Segretariato Sociale (unità operative)                    | 0,15       | 0,15      | 0,15      | 0,15           | 0,05             | 0,05      |
| I0837 - N. addetti del Servizio Sociale Professionale (unità operative)          | 0,15       | 0,15      | 0,15      | 0,15           | 0,05             | 0,05      |
| I0839 - N. utenti in carico Servizio Sociale Professionale                       | 60,00      | 58,00     | 79,00     | 65,67          | 120,00           | 120,00    |
| I0843 - N. domande contributi economici assistenza sociale accolte               | 22,00      | 27,00     | 35,00     | 28,00          | 38,00            | 38,00     |
| I0849 - N. domande di sostegno alla locazione accolte                            | 7,00       | 8,00      | 9,00      | 8,00           | 12,00            | 12,00     |
| I0850 - N. domandedi sostegno alla locazione presentate ammissibili              | 7,00       | 8,00      | 9,00      | 8,00           | 12,00            | 12,00     |
| I0853 - Ore di apertura settimanale Segretariato Sociale                         | 20,00      | 20,00     | 20,00     | 20,00          | 12,00            | 12,00     |
| I0857 - Tempo medio erogazione contributi sociali in giorni                      | 30,00      | 30,00     | 30,00     | 30,00          | 15,00            | 15,00     |
|  | 6.000,00   | 5.715,00  | 13.245,00 | 8.320,00       | 11.520,00        | 11.520,00 |

|   |           |           |           |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| I0860 - Importo finanziato da altri enti su progetti    |           |           |           |           |           |           |
| I0861 - Importo contributi erogati con risorse comunali | 8.400,00  | 800,00    | 17.683,00 | 8.961,00  | 14.352,00 | 14.352,00 |
| I0862 - Importo totale contributi erogati               | 11.319,00 | 11.096,00 | 30.928,00 | 17.781,00 | 20.259,00 | 20.259,00 |
| I0937 - N. unità operative del processo 42              | 0,15      | 0,15      | 0,15      | 0,15      | 0,05      | 0,05      |
| OB_4_2014 - %assegnazione alloggi comune di Milano      | -         | -         | 100,00    | 100,00    | -         | -         |

| Indicatore di performance  | Media triennio | Valore atteso | Valore realizzato | Scostamento |
|--|----------------|---------------|-------------------|-------------|
| <b>Efficacia</b>   |                |               |                   |             |
| IN417 - % personale dedicato al processo (I0483 - N. unità operative del processo 20 / I0027 - N. unità operative totali ente )  | 0,75%          | 0,28%         | 0,28%             | 0,00%       |
| IN657 - Media dei contatti per addetto al Segretariato Sociale (I0835 - N. contatti al Segretariato Sociale / I0836 - N. addetti del Segretariato Sociale (unità operative) )                                    | 311,11         | 4.000,00      | 4.000,00          | 0,00        |
| IN658 - Media degli utenti per addetto al Servizio Sociale Professionale (I0839 - N. utenti in carico Servizio Sociale Professionale / I0837 - N. addetti del Servizio Sociale Professionale (unità operative) ) | 437,78         | 2.400,00      | 2.400,00          | 0,00        |
| IN659 - % utilizzatori del Segretariato Sociale (I0835 - N. contatti al Segretariato Sociale / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )  | 0,76%          | 3,29%         | 3,29%             | 0,00%       |
| IN664 - % soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (I0849 - N. domande di sostegno alla locazione accolte / I0850 - N. domandedi sostegno alla locazione presentate ammissibili )                | 100,00%        | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| IN726 - % personale dedicato al processo (I0937 - N. unità operative del processo 42 / I0027 - N. unità operative totali ente )  | 0,75%          | 0,28%         | 0,28%             | 0,00%       |
| IN758 - % personale su popolazione (I0483 - N. unità operative del processo 20 / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| I1011 - % popolazione con bonus SGATE (I019 - N. utenti Sportello SGATE / I020 - N. nuclei familiari )   | 5,11%          | 3,10%         | 3,10%             | 0,00%       |
| S100 - ASSolvere OBBLIGHI PUBBLICAZIONE D. LGS. 33/2013 (99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013 )   | 0,00%          | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| <b>Efficacia temporale</b>   |                |               |                   |             |
| IN666 - Tasso di accessibilità del Segretariato Sociale (I0853 - Ore di apertura settimanale Segretariato Sociale / I0018 - N. ore lavorative settimanali )  | 55,56%         | 33,33%        | 33,33%            | 0,00%       |
| IN670 - Tempo medio erogazione contributi sociali in giorni (I0857 - Tempo medio erogazione contributi sociali in giorni )   | 30,00          | 15,00         | 15,00             | 0,00        |
| <b>Efficienza economica</b>  |                |               |                   |             |
| IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )   | 16,13          | 16,05         | 13,77             | -2,28       |
| IN673 - % finanziamenti da altri enti (I0860 - Importo finanziato da altri enti su progetti / I0019 - Costo del processo )   | 8,35%          | 11,79%        | 13,74%            | 1,95%       |
| IN674 - Contributo medio sociale erogato (I0862 - Importo totale contributi erogati / I0843 - N. domande contributi economici assistenza sociale accolte )   | 635,04         | 533,13        | 533,13            | 0,00        |
| IN675 - % di contribuzione comunale (I0861 - Importo contributi erogati con risorse comunali / I0862 - Importo totale contributi erogati )   | 50,40%         | 70,84%        | 70,84%            | 0,00%       |

**COSTI INDIRETTI**

| Descrizione     | Valore atteso | Valore realizzato |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Costi indiretti | 243,63        | 218,47            |

| COSTI DEL PERSONALE           |         |                      |       |                             |   |                             |   |                                      |   |                 |
|-------------------------------|---------|----------------------|-------|-----------------------------|---|-----------------------------|---|--------------------------------------|---|-----------------|
| Nome e cognome                | Livello | Profilo              | Perc. | Ore Contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore lavorate effettive al 31/12/2015 | Percentuale ore effettive al 31/12/2015 | Costo aziendale |
| CLAUDIA SGARIBOLDI            | B3      | CP - COLLAB. PROF.LE | 5%    | 1.872,00                    | 93,60                                   | 1.872,00                    | 93,60                                   | 1.475,00                             | 73,75                                   | 1.407,30        |
| <i>Totale costo personale</i> |         |                      |       | <i>1.872,00</i>             | <i>93,60</i>                            | <i>1.872,00</i>             | <i>93,60</i>                            | <i>1.475,00</i>                      | <i>73,75</i>                            | <i>1.407,30</i> |

|  |                 |                                      |                 |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------|
| <i>Costo a previsione del processo</i> | <i>1.650,93</i> | <i>Costo realizzato del processo</i> | <i>1.625,77</i> |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------|

|  |  |
|--|--|
| Note del processo C2220 Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà e le iniziative per la formazione permanente orientamento lavoro |  |
| CdR: 03 Servizi demografici e servizi alla persona   |  |



|  |
|--|
| <b>Processo C2221</b>  |
| Gestire i servizi cimiteriali  |
| <b>Centro di Responsabilità</b>  |
| 03 - Servizi demografici e servizi alla persona, 04 - Territorio e ambiente,   |
| <b>Finalità</b>  |
| Garantire la gestione (o 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. |
| <b>Mission</b>   |
| <b>Stakeholder</b>   |
| Cittadini  |
| <b>Nota</b>  |
| ..   |

| Indici  | 2012       | 2013      | 2014      | Media triennio | Atteso nell'anno | Raggiunto |
|---|------------|-----------|-----------|----------------|------------------|-----------|
| 99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013   | -          | -         | 100,00    | 100,00         | 200,00           | 200,00    |
| I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre  | 6.234,00   | 6.183,00  | 6.119,00  | 6.178,67       | 6.085,00         | 6.085,00  |
| I0015 - N. giorni settimanali   | 14,00      | 14,00     | 14,00     | 14,00          | 14,00            | 14,00     |
| I0019 - Costo del processo  | 115.901,00 | 78.169,95 | 70.817,98 | 88.296,31      | 102.394,42       | 72.689,42 |
| I0027 - N. unità operative totali ente  | 21,63      | 20,56     | 17,80     | 20,00          | 17,64            | 17,64     |
| I00340 - % APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI   | -          | -         | -         | -              | 200,00           | 200,00    |
| I00343 - PRESIDIO ATTIVITA' CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014                | -          | -         | -         | -              | 200,00           | 200,00    |
| I00346 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA  | -          | -         | -         | -              | 200,00           | 200,00    |
| I0525 - N. unità operative del processo 21  | 0,42       | 0,42      | 0,41      | 0,42           | 0,48             | 0,48      |
| I0865 - Giorni di apertura settimanale del cimitero   | 14,00      | 14,00     | 14,00     | 14,00          | 14,00            | 14,00     |
| I0876 - N. esumazioni ed estumulazioni effettuate a scadenza concessione                        | 0,00       | 0,00      | 0,00      | -              | 0,00             | 0,00      |
| I0877 - N. esumazioni ed estumulazioni da effettuare perché scaduta la concessione              | 0,00       | 0,00      | 6,00      | 2,00           | 0,00             | 0,00      |
| I0878 - N. nuove concessioni-rinnovi rilasciati   | 33,00      | 25,00     | 45,00     | 34,33          | 37,00            | 37,00     |
| I0879 - N. aree cimiteriali occupate  | 60,00      | 50,00     | 90,00     | 66,67          | 65,00            | 65,00     |
| I0880 - N. aree cimiteriali libere  | 146,00     | 310,00    | 265,00    | 240,33         | -                | -         |
| I0891 - Tempo medio di intervento su segnalazioni in giorni - manutenzioni ordinarie cimitero - | 2,00       | 2,00      | 2,00      | 2,00           | 2,00             | 2,00      |
| I0892 - Proventi cimiteriali da vendita e da servizi cimiteriali                                | 125.750,00 | 70.000,00 | 88.408,00 | 94.719,33      | 43.933,00        | 43.933,00 |
| I0893 - Proventi cimiteriali diritti e illuminazione votiva                                     | 2.583,00   | 2.583,00  | 0,00      | 1.722,00       | 2.583,00         | 2.583,00  |
| I0894 - Proventi cimiteriali per rinnovo concessioni  | 0,00       | 1.375,00  | 8.250,00  | 3.208,33       | 2.062,00         | 2.062,00  |

|   |          |          |          |          |      |      |
|---|----------|----------|----------|----------|------|------|
| I0895 - Spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie cimitero | 1.996,50 | 1.585,10 | 1.500,00 | 1.693,87 | 0,00 | 0,00 |
| I0896 - Spesa stanziata manutenzioni ordinarie cimitero     | 2.000,00 | 2.000,00 | 1.500,00 | 1.833,33 | 0,00 | 0,00 |
| I0897 - N. segnalazioni guasti cimitero                     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | -        | 0,00 | 0,00 |

| Indicatore di performance   | Media triennio | Valore atteso | Valore realizzato | Scostamento |
|---|----------------|---------------|-------------------|-------------|
| <b>Efficacia</b>  |                |               |                   |             |
| IN431 - % personale dedicato al processo (I0525 - N. unità operative del processo 21 / I0027 - N. unità operative totali ente )   | 2,08%          | 2,72%         | 2,72%             | 0,00%       |
| IN676 - Accessibilità del cimitero (I0865 - Giorni di apertura settimanale del cimitero / I0015 - N. giorni settimanali )   | 100,00%        | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| IN680 - % disponibilità all'utilizzo (I0880 - N. aree cimiteriali libere / I0879 - N. aree cimiteriali occupate )   | 360,50%        | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN678 - % rispetto esumazioni ed estumulazioni (I0876 - N. esumazioni ed estumulazioni effettuate a scadenza concessione / I0877 - N. esumazioni ed estumulazioni da effettuare perché scaduta la concessione )   | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN679 - Conversione aree in abbandono (I0878 - N. nuove concessioni-rinnovi rilasciati / I0879 - N. aree cimiteriali occupate )   | 51,50%         | 56,92%        | 56,92%            | 0,00%       |
| S100 - ASSolvere OBBLIGHI PUBBLICAZIONE D. LGS. 33/2013 (99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013 )  | 100,00%        | 200,00%       | 200,00%           | 0,00%       |
| <b>Efficacia temporale</b>  |                |               |                   |             |
| IN684 - Tempo medio di intervento su segnalazione guasti cimitero in giorni (I0891 - Tempo medio di intervento su segnalazioni in giorni - manutenzioni ordinarie cimitero - )  | 2,00           | 2,00          | 2,00              | 0,00        |
| IN0040 - APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI ( )   | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN0043 - PRESIDIO ATTIVITA' DI CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014 ( )   | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN0046 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA ( )  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| <b>Efficienza economica</b>   |                |               |                   |             |
| IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )  | 14,29          | 16,83         | 11,95             | -4,88       |
| IN685 - % copertura economica del cimitero (I0892 - Proventi cimiteriali da vendita e da servizi cimiteriali + I0893 - Proventi cimiteriali diritti e illuminazione votiva + I0894 - Proventi cimiteriali per rinnovo concessioni / I0019 - Costo del processo)                           | 112,86%        | 47,44%        | 66,83%            | 19,39%      |
| IN686 - Presidio delle entrate cimiteriali (I0894 - Proventi cimiteriali per rinnovo concessioni / I0892 - Proventi cimiteriali da vendita e da servizi cimiteriali + I0893 - Proventi cimiteriali diritti e illuminazione votiva + I0894 - Proventi cimiteriali per rinnovo concessioni) | 3,22%          | 4,24%         | 4,24%             | 0,00%       |
| IN687 - % risorse destinate alla manutenzione ordinaria cimitero (I0895 - Spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie cimitero / I0896 - Spesa stanziata manutenzioni ordinarie cimitero )   | 92,39%         | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| <b>Qualità</b>  |                |               |                   |             |
| IN688 - Segnalazioni guasti cimitero (I0897 - N. segnalazioni guasti cimitero )   | 0,00           | 0,00          | 0,00              | 0,00        |

**COSTI INDIRETTI**

| Descrizione     | Valore atteso | Valore realizzato |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Costi indiretti | 2.338,88      | 2.097,28          |

| COSTI DEL PERSONALE           |         |                         |       |                             |   |                             |   |                                      |   |                  |
|-------------------------------|---------|-------------------------|-------|-----------------------------|---|-----------------------------|---|--------------------------------------|---|------------------|
| Nome e cognome                | Livello | Profilo                 | Perc. | Ore Contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore lavorate effettive al 31/12/2015 | Percentuale ore effettive al 31/12/2015 | Costo aziendale  |
| ELISABETTA CASERINI           | D5      | ID - ISTRUTTORE DIRET.  | 3%    | 1.872,00                    | 56,16                                   | 1.872,00                    | 56,16                                   | 1.687,00                             | 50,61                                   | 1.826,76         |
| PASQUALINO CORIGLIANO         | D3      | ID - ISTRUTTORE DIRET.  | 2%    | 1.872,00                    | 37,44                                   | 1.872,00                    | 37,44                                   | 1.773,00                             | 35,46                                   | 1.174,82         |
| CHIARA FIORENTINI             | D2      | IT - ISTRUTTORE TECNICO | 10%   | 1.872,00                    | 187,20                                  | 1.872,00                    | 187,20                                  | 1.755,00                             | 175,50                                  | 3.177,20         |
| EDDA VAIANI                   | C2      | IA - ISTRUTTORE AMM.VO  | 15%   | 1.872,00                    | 280,80                                  | 1.872,00                    | 280,80                                  | 1.648,00                             | 247,20                                  | 4.682,10         |
| GIACOMO ROSSI                 | B3      | OP - OPERAIO TECNICO    | 18%   | 1.872,00                    | 336,96                                  | 1.872,00                    | 336,96                                  | 1.508,00                             | 271,44                                  | 5.217,66         |
| <b>Totale costo personale</b> |         |                         |       | <b>9.360,00</b>             | <b>898,56</b>                           | <b>9.360,00</b>             | <b>898,56</b>                           | <b>8.371,00</b>                      | <b>780,21</b>                           | <b>16.078,54</b> |

|  |                  |                                      |                  |
|--|------------------|--------------------------------------|------------------|
| <b>Costo a previsione del processo</b> | <b>18.417,42</b> | <b>Costo realizzato del processo</b> | <b>18.175,82</b> |
|--|------------------|--------------------------------------|------------------|

| Note del processo C2221 Gestire i servizi cimiteriali |  |
|---|--|
| CdR: 03 Servizi demografici e servizi alla persona    |  |
| CdR: 04 Territorio e ambiente                         |  |

|  |
|--|
| <b>Processo C2222</b>  |
| Gestire lo Sportello Unico, regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)  |
| <b>Centro di Responsabilità</b>  |
| 02 - Polizia locale, 04 - Territorio e ambiente,   |
| <b>Finalità</b>  |
| Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio, rispondendo ai fabbisogni del territorio in termini di corretta pianificazione e regolazione delle attività produttive ed industriali attraverso la convenzione con il Comune di Lodi (comune capofila) Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività produttive, commerciali fisse ed ambulanti e dei pubblici esercizi, nel rispetto delle norme in materia attraverso il Consorzio di Polizia Locale |
| <b>Mission</b>   |
|  |
| <b>Stakeholder</b>   |
| Tecnici professionisti, Imprenditori, Attività Produttive, Esercizi commerciali, Media e grande distribuzione, Operatori ambulanti   |
| <b>Nota</b>  |
|  |

| Indici   | 2012     | 2013      | 2014      | Media triennio | Atteso nell'anno | Raggiunto |
|--|----------|-----------|-----------|----------------|------------------|-----------|
| 99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013                                      | -        | -         | 100,00    | 100,00         | 100,00           | 100,00    |
| I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre                                       | 6.234,00 | 6.183,00  | 6.119,00  | 6.178,67       | 6.085,00         | 6.085,00  |
| I0003 - Popolazione fluttuante media   | -7,00    | 3,00      | 0,00      | -              | 34,00            | 34,00     |
| I0018 - N. ore lavorative settimanali  | -        | -         | -         | -              | -                | -         |
| I0019 - Costo del processo   | 4.730,73 | 10.830,89 | 10.044,89 | 8.535,50       | 9.664,51         | 9.600,59  |
| I0027 - N. unità operative totali ente   | 21,63    | 20,56     | 17,80     | 20,00          | 17,64            | 17,64     |
| I00340 - % APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI                                    | -        | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I00343 - PRESIDIO ATTIVITA' CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014   | -        | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I00346 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA                             | -        | -         | -         | -              | 100,00           | 100,00    |
| I0525 - N. unità operative del processo 21   | 0,07     | 0,07      | 0,07      | 0,07           | 0,07             | 0,07      |
| I0537 - N. unità operative del processo 22   | 0,07     | 0,07      | 0,07      | 0,07           | 0,07             | 0,07      |
| I0901 - N. domande SUAP evase  | -        | -         | -         | -              | -                | -         |
| I0902 - N. domande SUAP pervenute  | -        | -         | -         | -              | -                | -         |
| I0903 - N. domande SUAP gestite on-line  | -        | -         | -         | -              | -                | -         |
| I0904 - Ore di apertura settimanale del SUAP                                       | -        | -         | -         | -              | -                | -         |
| I0912 - Tempo medio risposta pratiche SUAP in giorni                               | -        | -         | -         | -              | -                | -         |
| I0913 - Tempo medio apertura nuova azienda in giorni                               | -        | -         | -         | -              | -                | -         |
| I0914 - % gradimento del SUAP e degli interventi a favore dello sviluppo economico | -        | -         | -         | -              | -                | -         |
| I0916 - N. autorizzazioni produttive e commerciali accolte                         | -        | -         | -         | -              | -                | -         |
|  | -        | -         | -         | -              | -                | -         |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I0917 - N. autorizzazioni produttive e commerciali presentate                 |   |   |   |   |   |   |
| I0919 - N. attività di commercio di vicinato                                  | - | - | - | - | - | - |
| I0920 - N. attività commerciali   | - | - | - | - | - | - |
| I0921 - N. licenze totali (comprese licenze commercio ambulante)              | - | - | - | - | - | - |
| I0922 - Ore di apertura settimanale ufficio attività produttive e commerciali | - | - | - | - | - | - |
| I0925 - % gradimento gestione attività produttive e commerciali               | - | - | - | - | - | - |
| I0980 - Tempo medio erogazione servizi  | - | - | - | - | - | - |

| Indicatore di performance  | Media triennio | Valore atteso | Valore realizzato | Scostamento |
|--|----------------|---------------|-------------------|-------------|
| <b>Efficacia</b>   |                |               |                   |             |
| IN447 - % personale dedicato al processo (I0537 - N. unità operative del processo 22 / I0027 - N. unità operative totali ente )  | 0,35%          | 0,40%         | 0,40%             | 0,00%       |
| IN690 - % soddisfazione delle richieste SUAP (I0901 - N. domande SUAP evase / I0902 - N. domande SUAP pervenute )  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN691 - % di richieste SUAP gestite on line (I0903 - N. domande SUAP gestite on-line / I0902 - N. domande SUAP pervenute )   | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN692 - Tasso di accessibilità dello Sportello Unico Attività Produttive (I0904 - Ore di apertura settimanale del SUAP / I0018 - N. ore lavorative settimanali )   | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN701 - % soddisfazione delle richieste di autorizzazioni produttive e commerciali (I0916 - N. autorizzazioni produttive e commerciali accolte / I0917 - N. autorizzazioni produttive e commerciali presentate ) | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN702 - Capillarità del commercio (I0919 - N. attività di commercio di vicinato / I0920 - N. attività commerciali )  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN703 - % di licenze commerciali attive (I0921 - N. licenze totali (comprese licenze commercio ambulante) / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )   | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN704 - % di licenze commerciali attive - popolazione fluttuante - (I0921 - N. licenze totali (comprese licenze commercio ambulante) / I0003 - Popolazione fluttuante media )                                    | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN705 - Tasso di accessibilità ufficio attività produttive e commerciali (I0922 - Ore di apertura settimanale ufficio attività produttive e commerciali / I0018 - N. ore lavorative settimanali )                | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
| IN759 - Pratiche medie gestite da dipendente (I0901 - N. domande SUAP evase / I0525 - N. unità operative del processo 21 )   | 0,00           | 0,00          | 0,00              | 0,00        |
| S100 - ASSolvere OBBLIGHI PUBBLICAZIONE D. LGS. 33/2013 (99 - %PUBBLICAZIONE 100% DATI D. LGS. 33/2013 )   | 100,00%        | 100,00%       | 100,00%           | 0,00%       |
| <b>Efficacia temporale</b>   |                |               |                   |             |
| IN697 - Tempo medio risposta pratiche SUAP in giorni (I0912 - Tempo medio risposta pratiche SUAP in giorni )   | 0,00           | 0,00          | 0,00              | 0,00        |
| IN698 - Tempo medio apertura nuova azienda in giorni (I0913 - Tempo medio apertura nuova azienda in giorni )   | 0,00           | 0,00          | 0,00              | 0,00        |
| IN760 - Tempo medio erogazione servizi (I0980 - Tempo medio erogazione servizi )   | 0,00           | 0,00          | 0,00              | 0,00        |
| IN0040 - APPLICAZIONE NUOVI SISTEMI CONTABILI ( )  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |
|  | 0,00%          | 0,00%         | 0,00%             | 0,00%       |

|   |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|
| IN0043 - PRESIDIO ATTIVITA' DI CONTROLLO DI GESTIONE CON CARICAMENTO DATI ANNO 2014<br>( )  |       |       |       |       |
| IN0046 - CENSIMENTO PROCEDIMENTI SERVIZI DI COMPETENZA<br>( )   | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| <b>Efficienza economica</b>   |       |       |       |       |
| IN004 - Costo pro capite del processo<br>(10019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )   | 1,38  | 1,59  | 1,58  | -0,01 |
| IN699 - Costo medio pratica<br>(10019 - Costo del processo / I0901 - N. domande SUAP evase )  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  |
| <b>Qualità</b>  |       |       |       |       |
| IN700 - % gradimento del SUAP e degli interventi a favore dello sviluppo economico<br>(10914 - % gradimento del SUAP e degli interventi a favore dello sviluppo economico ) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| IN709 - % gradimento gestione attività produttive e commerciali<br>(10925 - % gradimento gestione attività produttive e commerciali )                                       | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

|                        |               |                   |
|------------------------|---------------|-------------------|
| <b>COSTI INDIRETTI</b> |               |                   |
| Descrizione            | Valore atteso | Valore realizzato |
| Costi indiretti        | 341,09        | 305,85            |

| <b>COSTI DEL PERSONALE</b>    |         |                         |       |                             |   |                             |   |                                      |   |                 |
|-------------------------------|---------|-------------------------|-------|-----------------------------|---|-----------------------------|---|--------------------------------------|---|-----------------|
| Nome e cognome                | Livello | Profilo                 | Perc. | Ore Contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore contratto al 31/12/2015 | Percentuale ore contratto al 31/12/2015 | Ore lavorate effettive al 31/12/2015 | Percentuale ore effettive al 31/12/2015 | Costo aziendale |
| PASQUALINO CORIGLIANO         | D3      | ID - ISTRUTTORE DIRET.  | 2%    | 1.872,00                    | 37,44                                   | 1.872,00                    | 37,44                                   | 1.773,00                             | 35,46                                   | 1.174,82        |
| CHIARA FIORENTINI             | D2      | IT - ISTRUTTORE TECNICO | 5%    | 1.872,00                    | 93,60                                   | 1.872,00                    | 93,60                                   | 1.755,00                             | 87,75                                   | 1.588,60        |
| <b>Totale costo personale</b> |         |                         |       | <b>3.744,00</b>             | <b>131,04</b>                           | <b>3.744,00</b>             | <b>131,04</b>                           | <b>3.528,00</b>                      | <b>123,21</b>                           | <b>2.763,42</b> |

|  |                 |                                      |                 |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------|
| <b>Costo a previsione del processo</b> | <b>3.104,51</b> | <b>Costo realizzato del processo</b> | <b>3.069,27</b> |
|--|-----------------|--------------------------------------|-----------------|

|   |  |
|---|--|
| Note del processo C2222 Gestire lo Sportello Unico, regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti) |  |
| CdR: 04 Territorio e ambiente   |  |