



COMUNE DI PERO

Provincia di Milano

PIANO DELLE PERFORMANCE

ANNO 2013

Approvato con deliberazione della G.C. ***n. 74 del 20/07/2013***

integrato con deliberazioni della G.C.:

- n. __ del _____
- n. __ del _____



Area strategica	N.	Processo	Area	Servizio	Ufficio	Responsabile
Infrastrutture e beni comuni attenti alla qualità urbana	Processo n. 1	Servizi Cimiteriali	Area Risorse e Servizi - Area Territorio e Lavori Pubblici	Entrate e demografici - Lavori Pubblici	Demografici - Lavori Pubblici	Daniela Morando - Chiara Veronelli
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro	Processo n. 2	Servizi Demografici	Area Risorse e Servizi	Entrate e demografici	Demografici	Daniela Morando
Logiche e strumenti integrati di governo	Processo n. 3	Entrate	Area Risorse e Servizi	Entrate e demografici	Entrate	Daniela Morando
Infrastrutture e beni comuni attenti alla qualità urbana	Processo n. 4	Manutenzioni Immobili	Area Territorio e Lavori Pubblici	Lavori Pubblici	Lavori Pubblici	Chiara Veronelli
Infrastrutture e beni comuni attenti alla qualità urbana	Processo n. 5	Manutenzione e salvaguardia del territorio	Area Territorio e Lavori Pubblici	Lavori Pubblici	Lavori Pubblici	Chiara Veronelli
Logiche e strumenti integrati di governo	Processo n. 6	Servizio Ragioneria	Area Risorse e Servizi	Risorse umane e finanziarie	Ragioneria	Lorenzo Gobbo
Logiche e strumenti integrati di governo	Processo n. 7	Servizio Personale	Area Risorse e Servizi	Risorse umane e finanziarie	Personale	Lorenzo Gobbo
Un territorio aperto alle trasformazioni nel rispetto delle esigenze delle persone	Processo n. 8	Edilizia Privata	Area Territorio e Lavori Pubblici	Sviluppo del Territorio	Edilizia Privata	Simona Losi
Un territorio aperto alle trasformazioni nel rispetto delle esigenze delle persone	Processo n. 9	Pianificazione del Territorio	Area Territorio e Lavori Pubblici	Sviluppo del Territorio	Urbanistica	Simona Losi
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro	Processo n. 10	S.U.A.P.	Area Territorio e Lavori Pubblici	Sviluppo del Territorio	Commercio	Simona Losi
Logiche e strumenti integrati di governo	Processo n. 12	Servizio Appalti	Area Risorse e Servizi	Segreteria e appalti	Appalti	Cristina Maggioni
Logiche e strumenti integrati di governo	Processo n. 13	Segreteria e protocollo	Area Risorse e Servizi	Segreteria e appalti	Segreteria	Cristina Maggioni
Logiche e strumenti integrati di governo	Processo n. 14	Sistemi Informativi	Area Risorse e Servizi	Sistemi informativi e Processi	Sistemi Informativi	Cristina Maggioni
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni	Processo n. 15	Servizi Socio Professionali	Area Risorse e Servizi	Sociale, Cultura e comunicazione	Sociale	Barbara Dell'Acqua
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni	Processo n. 16	Biblioteca	Area Risorse e Servizi	Sociale, Cultura e comunicazione	Biblioteca	Barbara Dell'Acqua
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro	Processo n. 17	Comunicazione	Area Risorse e Servizi	Sociale, Cultura e comunicazione	Comunicazione	Barbara Dell'Acqua
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni	Processo n. 18	Strutture anziani	Area Risorse e Servizi	Sociale, Cultura e comunicazione	Sociale	Barbara Dell'Acqua
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni	Processo n. 19	Nido	Area Risorse e Servizi	Sociale, Cultura e comunicazione	Nido	Barbara Dell'Acqua
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni	Processo n. 20	Controllo contratti area sociale	Area Risorse e Servizi	Sociale, Cultura e comunicazione	Sociale	Barbara Dell'Acqua
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni	Processo n. 21	Controllo contratti area sport/cultura	Area Risorse e Servizi	Sociale, Cultura e comunicazione	Cultura/Sport	Barbara Dell'Acqua
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro	Processo n. 22	Sicurezza stradale	Settore Polizia Locale e Mobilità	Settore Polizia Locale e Mobilità	Polizia Locale	Vannini Massimiliano
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro	Processo n. 23	Vigilanza	Settore Polizia Locale e Mobilità	Settore Polizia Locale e Mobilità	Polizia Locale	Vannini Massimiliano
Logiche e strumenti integrati di governo	Processo n. 24	Sanzioni	Settore Polizia Locale e Mobilità	Settore Polizia Locale e Mobilità	Polizia Locale	Vannini Massimiliano



CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione						
Descrizione	2008	2009	2010	2011	2012	
Popolazione residente al 31/12	10.533	10.680	10.749	10.806	10.858	
di cui popolazione straniera	949	1.069	1.186	1.349	1.365	
Descrizione	2009	2009	2010	2011	2012	
nati nell'anno	92	91	100	92	78	
deceduti nell'anno	86	72	83	70	90	
immigrati	641	484	568	447	464	
emigrati	420	356	516	413	399	
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2009	2010	2011	2012
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	628	638	679	651	664
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	741	754	726	743	727
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.611	1.611	1.644	1.591	1.592
Popolazione in età adulta	30-65 anni	5.708	5.772	5.782	5.884	5.876
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.845	1.905	1.944	2.007	2.045
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2009	2009	2010	2011	2012
Prima infanzia	0-3 anni	379	392	387	355	352
Utenza scolastica	4-13 anni	913	904	918	944	930
Minori	0-18 anni	1.758	1.792	1.798	1.801	1.772
Giovani	15-25 anni	1.067	1.054	1.067	1.090	1.111
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					10.900,00	

Viabilità						
Strade		2009	2009	2010	2011	2012
Statali	Km	3	3	3	0,00	0,00
Provinciali	Km	0	0	0	0,00	0,00
Comunali	Km	39,4	39,4	39,4	42,40	42,40
Vicinali	Km	0	0	0	0,00	0,00
Autostrade caselli	N.	2	2	2	2,00	2,00
Autostrade	Km	4	4	4	4,00	4,00
Totale Km strade					46,40	

Territorio						
Superficie in Kmq		2008	2009	2010	2011	2012
5.007.804						
di cui	Mq edificati	3.044.178	3.066.178	3.096.178	3.096.178,00	3.096.178,00
	Mq non edificabili	1.963.626	1.941.626	1.911.626	1.911.626,00	1.911.626,00
	Mq di superficie oggetto di trasformazione/sostituzione	0	0	0	0	0
	Mq SLP recupero edifici esistenti (ampliamenti e	5.416	1.700	1.500	1.350	1.350
	Mq SLP nuove edificazioni	10.411	9.585	5.382	7.700	7.700
Frazioni	1					

Risorse idriche	
Laghi	0
Fiumi	1

Verde					
	2008	2009	2010	2011	2012
Mq verde mantenuto dal Comune	190.000,00	190.000,00	250.000,00	458.000,00	
Mq verde mantenuto da privati	40.000,00	150.000,00	150.000,00	110.000,00	
Mq verde pubblico totali	230.000,00	340.000,00	400.000,00	568.000,00	

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Gestione delle Entrate								
Titoli	2010		2011		2012		2013	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Stanzionato	Incassato
Avanzo applicato	€ 1.500.000,00		€ 1.300.000,00		€ 500.000,00		€ -	
1 - Tributarie	€ 4.749.415,60	€ 2.187.216,33	€ 7.254.890,11	€ 5.651.888,20	€ 7.485.373,75	€ 5.361.416,08	€ 8.598.200,00	
2 - Trasferimento Stato	€ 2.177.521,15	€ 1.878.807,48	€ 566.711,50	€ 493.726,00	€ 101.077,58	€ 61.531,63	€ 132.600,00	
3 - Extratributarie	€ 1.612.182,65	€ 854.815,22	€ 1.700.109,89	€ 659.061,97	€ 1.867.517,51	€ 707.520,23	€ 1.909.100,00	
4 - Allenazioni, trasf., ecc.	€ 1.867.204,27	€ 1.856.904,27	€ 956.834,33	€ 945.134,33	€ 688.470,10	€ 688.470,10	€ 1.049.000,00	
5 - Entrate da acc.prestiti	€ -	€ -	€ -					
6 - Servizi conto terzi	€ 1.089.183,48	€ 792.838,05	€ 1.105.128,46	€ 811.447,60	€ 891.418,00	€ 790.427,50	€ 1.285.000,00	
Totale entrate	€ 12.995.507,15	€ 7.570.581,35	€ 12.883.674,29	€ 8.561.258,10	€ 11.533.856,94	€ 7.609.365,54	€ 12.973.900,00	€ -

Gestione delle Spese								
Titoli	2010		2011		2012		2013	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Stanzionato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 8.406.606,00	€ 6.186.862,59	€ 8.237.273,87	€ 6.122.720,81	€ 8.088.982,87	€ 5.942.903,88	€ 10.639.900,00	
2 - Spese c/capitale	€ 2.687.204,27	€ 300.775,52	€ 2.256.834,33	€ 117.474,61	€ 1.187.421,33	€ 1.220.580,33	€ 1.049.000,00	
3 - Rimborso di prestiti	€ 814.129,86	€ 814.129,86	€ -	€ -				
4 - Servizi conto terzi	€ 1.089.560,03	€ 777.497,75	€ 1.105.128,46	€ 771.999,92	€ 891.418,00	€ 772.347,38	€ 1.285.000,00	
Totale spesa	€ 12.997.500,16	€ 8.079.265,72	€ 11.599.236,66	€ 7.012.195,34	€ 10.167.822,20	€ 7.935.831,59	€ 12.973.900,00	€ -

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2010		2011		2012		2013	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	€ 3.309.760,01	€ 2.255.837,90	€ 3.581.334,50	€ 2.348.277,30	€ 2.836.059,05	€ 985.539,92	€ 3.856.954,71	
2	Contributi e trasferimenti	€ 197.415,38	€ 125.640,98	€ 336.859,46	€ 271.423,50	€ 138.421,46	€ 14.966,50	€ 147.207,76	
3	Extratributarie	€ 2.140.144,99	€ 630.135,11	€ 2.257.762,90	€ 556.719,24	€ 2.742.091,58	€ 677.109,89	€ 1.566.313,23	
4	Contributi conto capitale	€ 123.618,34	€ 13.351,12	€ 117.734,05	€ 25.967,05	€ 103.467,00		€ -	
5	Accensioni di prestiti	€ 59.314,29	€ 8.122,58	€ -	€ -				
6	Servizi conto terzi	€ 508.446,14	€ 133.172,74	€ 671.995,38	€ 90.137,00	€ 875.539,24	€ 91.526,71	€ 873.462,03	
Totale residui su entrate		€ 6.338.699,15	€ 3.166.260,43	€ 6.965.686,29	€ 3.292.524,09	€ 6.695.578,33	€ 1.769.143,02	€ 6.443.937,73	€ -
Titolo	SPESE	2010		2011		2012		2013	
		residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	€ 3.300.956,27	€ 1.661.832,77	€ 3.843.920,60	€ 1.831.318,31	€ 4.059.883,36	€ 1.549.214,81	€ 4.189.389,19	
2	Spese per investimenti	€ 7.821.834,36	€ 1.379.261,70	€ 8.829.001,41	€ 1.808.733,51	€ 9.157.374,79	€ 1.220.580,33	€ 5.630.637,30	
3	Rimborso di prestiti	€ -	€ -						
4	Servizi conto terzi	€ 540.361,10	€ 141.216,15	€ 711.207,23	€ 130.096,52	€ 914.239,25	€ 123.101,00	€ 898.667,87	
Totale residui su spese		€ 11.663.151,73	€ 3.182.310,62	€ 13.384.129,24	€ 3.770.148,34	€ 14.131.497,40	€ 2.892.896,14	€ 10.718.694,36	€ -

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 2.095.698,58	€ 470.256,58	€ 61.531,63	€ 132.600,00
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 8.250,09	€ -	€ -	€ -
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 2.851.951,44	€ 2.872.462,72	€ 2.858.888,12	€ 2.888.200,00
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 814.129,56	€ -	€ -	€ -
Anticipazioni di cassa	€ -	€ -	€ -	€ -

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie	74,50%	94,05%	98,93%	98,75%
2. Autonomia impositiva Entrate tributarie	55,62%	76,19%	79,18%	80,81%
3. Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali	24,54%	4,94%	0,65%	1,25%

Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborsamento mutui(cap+int)	43,03%	30,17%	30,24%	27,14%
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale	33,40%	30,17%	30,24%	27,14%
3. Rigidità per indebitamento Rimborsamento mutui (cap+int)	9,63%	0,00%	0,00%	0,00%

Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie	€ 591,83	€ 829,17	€ 762,62	€ 955,21
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie	€ 441,85	€ 671,75	€ 615,67	€ 781,65
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborsamento mutui (cap+int)	€ 76,51	€ -	€ -	€ -
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali	€ 194,97	€ 43,54	€ 5,70	€ 12,05

Capacità gestionale				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Incidenza residui attivi Residui attivi	48,78%	54,07%	58,05%	49,67%
2. Incidenza residui passivi Residui passivi	89,73%	115,39%	138,98%	82,62%
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3	47,82%	70,47%	64,89%	0,00%
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1	73,60%	74,33%	73,47%	0,00%

Obiettivi di salute economica finanziaria							
Indici							
descrizione	2010	2011	2012	media	previsione 2013	2013	Scostamento
Entrate da oneri (titolo IV) destinate al finanziamento di parte corrette (ammontare in Euro)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -		€ -
Indebitamento (Ammontare complessivo del debito residuo dei mutui)	-	€ -	€ -	€ -	€ -		€ -
Totale avanzo di amministrazione approvato	€ 4.200.624,07	€ 4.120.460,60	€ 7.052.984,20	€ 5.124.689,62			#DIV/0!
- di cui vincolato	€ 363.210,11	€ 563,21	€ 1.066.279,69	€ 476.684,34			#DIV/0!
Totale accertamenti (Titolo I, II, III)	€ 8.539.119,40	€ 9.521.711,50	€ 9.455.468,84	€ 9.172.099,91			#DIV/0!
Totale impegni (titolo I)	€ 8.406.606,00	€ 8.237.273,87	€ 8.088.984,18	€ 8.244.288,02			#DIV/0!
parametro di deficiarietà n. 2: Volume dei residui attivi di nuova formazione provenienti dalla gestione di competenza e relativi ai titoli I e III, con l'esclusione dell'addizionale Irpef, superiori al 42 per cento dei valori di accertamento delle entrate dei medesimi titoli I e III esclusi i valori dell'addizionale Irpef.	50,50%	24,61%	32,12%	33,91%	41,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
residui atti nuova formazione Tit I e III	€ 3.321.637,84	€ 2.644.049,77	€ 3.285.454,95	€ 3.083.714,19			
residui attivi irpef	€ 535.725,97	€ 622.287,75	€ 567.316,89	€ 575.110,20			
accertamenti entrate tit I e III	€ 6.368.204,38	€ 8.955.000,00	€ 9.354.391,26	€ 8.225.865,21			
accertamenti IRPEF	€ 851.904,69	€ 740.000,00	€ 893.194,00	€ 828.366,23			
parametro di deficiarietà n. 3: Ammontare dei residui attivi di cui al titolo I e III superiore al 65 per cento (provenienti dalla gestione dei residui attivi) rapportati agli accertamenti della gestione di competenza delle entrate dei medesimi titoli I e III.	85,58%	62,29%	40,63%	60,09%	64,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
- residui attivi titolo I e III	€ 5.449.905,00	€ 5.578.150,63	€ 3.800.462,80	€ 4.942.839,48			
- entrate proprie titolo I e III (accertamenti)	€ 6.368.204,38	€ 8.955.000,00	€ 9.354.391,26	€ 8.225.865,21			
parametro di deficiarietà n. 4: Volume dei residui passivi complessivi provenienti dal titolo I superiori al 40 per cento degli impegni della medesima spesa corrente	45,73%	49,29%	44,41%	46,48%	39,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
- residui passivi titolo I	€ 3.843.920,60	€ 4.059.883,36	€ 3.592.523,70	€ 3.832.109,22			#DIV/0!
- Impegni titolo I	€ 8.406.606,00	€ 8.237.273,87	€ 8.088.984,18	€ 8.244.288,02			#DIV/0!

INDICATORI DI SALUTE FINANZIARIA							
descrizione	2010	2011	2012	media	previsione 2013	consuntivo 2013	Scostamento
Entrate da oneri (titolo IV) destinate al finanziamento di parte corrette (ammontare in Euro)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!
Indebitamento (Ammontare complessivo del debito residuo dei mutui)	-	€ -	€ -	€ 420.304,50	€ -	€ -	#DIV/0!
Veridicità avanzo di amministrazione (totale avanzo vincolato / totale avanzo approvato)	0,08646575	0,000136686	0,151181352	0,050074742	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Avanzo Primario	€ 132.513,40	€ 1.284.437,63	€ 1.366.484,66	€ 1.162.808,55	€ -	€ -	#DIV/0!
Rispetto parametro di deficiarietà n. 2:	no	si	si		si		
rispetto parametro di deficiarietà n. 3:	no	si	si		si		
rispetto parametro di deficiarietà n. 4:	no	no	no		si		



STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Personale in servizio

Personale	2010	2011	2012	2013
Dirigenti (teste)	1,00	1,00	1,00	1,00
Posizioni Organizzative (teste)	8,00	8,00	7,00	7,00
Dipendenti (teste)	68,00	64,00	64,00	64,00
Totale teste al 31/12	77,00	73,00	72,00	72,00
Totale Personale Ente parametrato	54,88	52,59	48,69	48,92
PL e Mobilità Parametrato	14,00	13,20	11,56	10,00
Nido Parametrato	9,00	9,00	9,78	9,78
Totale Personale parametrato	77,88	74,79	70,03	68,70

Età media del personale

Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	43,00	44,00	45,00	46,00
Posizioni Organizzative	44,38	44,38	43,83	44,83
Dipendenti	44,77	45,89	46,37	47,38
Totale Età Media	44,05	44,76	45,07	46,07

Indici di assenza

Descrizione	2010	2011	2012	2013
Malattia + Ferie + Altro	19,21%	20,10%	22,12%	17,39%
Malattia + Altro	17,50%	0,00%	9,92%	10,95%

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	2010	2011	2012	2013
Spesa complessiva per il personale *	€ 3.019.180,11	€ 2.872.905,40	€ 2.864.784,41	€ 2.828.375,00
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 43.000,00	€ 17.500,00	€ 17.500,00	€ 17.500,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 42.000,00	€ 16.629,24	€ 10.991,44	

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2010	2011	2012	2013
1. Costo personale su spesa corrente				
<u>Spesa complessiva personale</u>	35,91%	34,88%	35,42%	26,58%
Spese Correnti				
2. Costo medio del personale				
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 39.210,13	€ 39.354,87	€ 39.788,67	€ 39.282,99
Numero dipendenti				
3. Costo personale pro-capite				
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 280,88	€ 266,01	€ 265,26	€ 257,13
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
<u>Popolazione</u>	140	148	151	153
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
<u>Numero dipendenti</u>	77,00	73,00	72,00	72,00
Numero dirigenti				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
<u>Numero dipendenti</u>	8,50	8,00	9,14	9,14
Numero Posizioni Organizzative				
7. Capacità di spesa su formazione				
<u>Spesa per formazione impegnata</u>	97,67%	95,02%	62,81%	0,00%
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
<u>Spesa per formazione</u>	€ 545,45	€ 227,80	€ 152,66	€ -
Numero dipendenti				
9. Costo formazione su spesa personale				
<u>Spesa per formazione</u>	1,39%	0,58%	0,38%	0,00%
Spesa complessiva personale				



INDICATORI DI CONTESTO

Descrizione	2010	2011	2012	2013
N. di denunce penali ad amministratori e dipendenti	0			2
- di cui ad oggi chiuse	0			1
- di cui chiuse favorevoli ai dipendenti o amministratori	0			1
N. di esposti all'autorità giudiziaria	0	4	1	
N. di ricorsi alla giustizia amministrativa	0	1	2	
- di cui ad oggi chiuse	0	1	2	
- di cui chiuse favorevole all'amministrazione	0	1	2	
N. di procedimenti giustizia contabile	0		2	
- di cui ad oggi chiuse	0			
- di cui chiuse favorevole all'amministrazione	0			
N. di diffide, messe in mora, atti di significazione	0	2	4	2
N. di volantini, articoli di giornali, lettere in cui sono citati dei dipendenti				



							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	<i>ea Risorse e Servizi - Area Territorio e Lavori Pubblici</i>							
Servizio	<i>Entrate e demografici - Lavori Pubblici</i>							
Ufficio	<i>Demografici - Lavori Pubblici</i>							
Responsabile	<i>Daniela Morando - Chiara Veronelli</i>							
Processo n. 1								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione e il monitoraggio dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con le agenzie di onoranze funebri nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Infrastrutture e beni comuni attenti alla qualità urbana								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804	11.000	11.000		
Ore di apertura settimanale - media	62	62	62	62,00	62		0,00%	
Numero concessioni scadute al momento della pubblicazione dell'avviso	75	166	143	128,00	110		0,00%	
Numero esumazioni ed estumulazioni effettuate	31	105	115	83,67	110		0,00%	
Numero di giornate di apertura annue	#N/D	#N/D	355	355,00	355		0,00%	
dato apertura settimanale (lun-dom estate)	#N/D	#N/D	42	42,00	42		0,00%	
dato apertura settimanale (lun-dom inverno)	#N/D	#N/D	42	42,00	42		0,00%	
Numero loculi (concessioni nell'anno)	61	61	49	57,00	48		0,00%	
Numero cellette (concessioni nell'anno)	44	46	32	40,67	50		0,00%	
Numero sepolture a terra in campo comune (concessioni nell'anno)	7	17	6	10,00	10		0,00%	
Numero tombe a terra in campo giardino (concessioni nell'anno)	3	3	4	3,33	4		0,00%	
Numero loculi liberi	#N/D	#N/D	64	64,00	22		0,00%	
Numero cellette libere	#N/D	#N/D	85	85,00	26		0,00%	
Numero sepolture a terra libere (campo comune)	#N/D	#N/D	180	180,00	170		0,00%	
Numero tombe a terra (campo giardino) liberi	#N/D	#N/D	32	32,00	26		0,00%	
numero di decessi	85	71	90	90,00	90		0,00%	
Numero di errori nel procedimento della gestione amministrativa su un decesso che comporta rettifica di atti	#N/D	#N/D	0	0,00	0		#DIV/0!	
Numero di controlli di manutenzione programmabile del cimitero (numero di sopralluoghi x elementi della check list predefinita)	#N/D	#N/D	3	3,00			#DIV/0!	
Numero di controlli di manutenzione con esito negativo	#N/D	#N/D	96	96,00			#DIV/0!	
Numero segnalazioni all'appaltatore	#N/D	#N/D	0	0,00			#DIV/0!	
tempo medio di risoluzione delle segnalazioni all'appaltatore (sepulture)	#N/D	#N/D	0	0,00			#DIV/0!	
tempo medio di risoluzione delle segnalazioni all'appaltatore (spazi esterni)	#N/D	#N/D	0	0,00			#DIV/0!	
% gradimento servizio	#N/D	#N/D		0,00			#DIV/0!	



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% esumazioni ed estumulazioni a scadenza concessione (Numero esumazioni ed estumulazioni effettuate / Numero concessioni scadute al 31/12 dell'anno)	65,36%	100,00%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale				
tempo medio di risoluzione delle segnalazioni all'appaltatore (sepulture)	0	0	0	
tempo medio di risoluzione delle segnalazioni all'appaltatore (spazi esterni)	0	0	0	
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
Qualità del servizio in appalto (Numero di segnalazioni all'appaltatore / Numero di controlli con esito negativo sullo stato del cimitero)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di errori nella gestione delle pratiche (Numero di errori nel procedimento della gestione amministrativa di un decesso / Numero di decessi)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	
Customer dedicata utenti del cimitero				
Analisi del risultato				
<p>Le esumazione ed estumulazioni effettuate sono in numero inferiore rispetto a quello programmato poiché la disponibilità finanziaria connessa all'appalto della società incaricata dello svolgimento delle operazioni, non ha consentito di includere le sepulture delle salme indecomposte riferite all'anno 2009.</p>				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Morando Daniela	
Veronelli Chiara Maria	
Previti Caterina	
Santambrogio Fiorella	
Castellan Mauro	
Corrado Caterina	
Preite Paola	
Rossi Germana	
Bertaglia Franco	
Vilardo Vincenzo	

Società coinvolte nel Processo
Nominativo



							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Entrate e demografici</i>							
Ufficio	<i>Demografici</i>							
Responsabile	<i>Daniela Morando</i>							
Processo n. 2								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile, all'Elettorale e alla Leva e Statistica , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749,00	10.806	10.858	10.745	11.000	11.000	100,00%	
Ore apertura settimanale	22	22	22	22,00	22		0,00%	
N° unità operative del processo	4,97	4,35	5,25	4,86	5,50			
report completo sulla composizione demografica dettagliata della popolazione (trend storico) - entro 15 ottobre			0,00		1,00		0,00%	
report consegnati entro il 15			0,00		1,00		0,00%	
n. totali di pratiche	2.573	2.664	2.916	2.717,67	3.200		0,00%	
N° di pratiche di stato civile + cimitero	504	552	798	618,00	800		0,00%	
N° pratiche di anagrafe (immigrazioni/emigrazioni/residenza/cancellazioni/elettorale/statistica/leva)	2069	2112	2.118	2.099,67	2.400		0,00%	
N° certificati (anagrafici, di stato civile e carte d'identità)	7023	8185	6.480	7.229,33	7.000		0,00%	
n. attestazioni di regolarità di soggiorno dei cittadini comunitari	27	39	27	31,00	20		0,00%	
n. di adempimenti elettorali dettati dalla legge	15	20	32	22,33	30		0,00%	
n. di adempimenti evasi oltre la scadenza	9	9	0	6,00	0		0,00%	
n. errori che richiedono rettifiche di atti/procedure collegate all'elettorale			1	1,00	1		0,00%	
Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati all'anagrafe			0	0,00	1		0,00%	
Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati allo stato civile			0	0,00	1		0,00%	
Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati ai certificati			0	0,00	1		0,00%	
Numero ore utilizzate di straordinario elettorale			805	805,00	477,14	477,14	47714,00%	
Numero ore apertura straordinarie obbligatorie			79	79,00	186		0,00%	
Tempo medio di attesa allo sportello in minuti	12	13		0,00			0,00%	
Tempo medio di attivazione PL dall'iscrizione residenza			0	0,00	0		#DIV/0!	
tempo complessivo da richiesta di residenza alla restituzione del verbale da parte PL			23	23,00	20		#DIV/0!	
tempo medio di annotazione nei registri di stato civile dal ricevimento comunicazione			10	10,00	10		0,00%	
% gradimento servizio				0,00				



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Numero pratiche e certificati pro capite (n. pratiche e certificati/ popolazione)	0,25	0,29	0,00	
n. pratiche stato civile per addetto (pratiche stato civile e cimitero / n. unità operative del processo)	112,36	145,45	#DIV/0!	
n. pratiche anagrafiche per addetto (pratiche anagrafiche / n. unità operative del processo)	381,76	436,36	#DIV/0!	
n. certificati per addetti (n. certificati / n. unità operative del processo)	1.314,42	1.272,73	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale				
% di evasione pratiche elettorali (numero di adempimenti elettorale in ritardo / n. di adempimenti previsti)	0,27	0,00	#DIV/0!	
% report consegnati a scadenza (report consegnati / report completo sulla composizione demografica dettagliata della popolazione (trend storico))	#N/D	100,00%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
Gradimento del processo da indagine	0,00%		0,00%	
n. errori che richiedono rettifiche di atti/procedure collegate all'elettorale	1	0	0	
% errori stato civile (Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati allo stato civile / numero pratiche di stato civile)	0,00%	0,13%	#DIV/0!	
% errori anagrafe (Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati all'anagrafe/n. pratiche anagrafiche)	0,00%	0,04%	#DIV/0!	
% errori certificati (Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati ai certificati/ numero di certificati)	0,00%	0,01%	#DIV/0!	
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Morando Daniela	
Previti Caterina	
Santambrogio Fiorella	
Corrado Caterina	
Morena Graziella	
Bosatelli Daniela	
Re Sarto' Anna	

Società coinvolte nel Processo	
Nominativo	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	Area Risorse e Servizi							
Servizio	Entrate e demografici							
Ufficio	Entrate							
Responsabile	Daniela Morando							
Processo n. 3								
Gestire le entrate ed i tributi locali								
Finalità del Processo								
Attività di gestione e riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, l'incremento del gettito, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Logiche e strumenti integrati di governo								
Stakeholder								
Amministratori e utenti								
Indici								
	2010	2011	2012	2013	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749,00	10.806,00	10.858,00		11.000,00	11.000	10.858	98,71%
N. avvisi di accertamenti emessi nell'anno	826	1.434	263		841	500		0,00%
N. contribuenti ICI	6.926	6.884	6.963		6.924	7.000		0,00%
N. dipendenti del servizio	2,43	2,50	2,17		2	3		0,00%
Accertamenti ICI incassati entro 3 anni dalla data di accertamento al netto del contenzioso	€ 189.837,00	€ 231.616,00	€ 78.920,73		166.791			#DIV/0!
Ammontare accertamenti ICI nell'anno	€ 559.668,00	€ 1.172.533,00	€ 775.000,00	€ 550.000,00	835.734	€ 550.000,00		0,00%
Accertamento ICI anno -5		€ 58.798,00	€ 96.051,00		77.425			#DIV/0!
Accertamento ICI anno -4		€ 9.408,00	€ 109.764,00		59.586			#DIV/0!
Accertamento ICI anno -3	€ 243.670,00	€ 160.370,00	€ 67.118,00		157.053			#DIV/0!
Accertamento ICI anno -2	€ 315.998,00	€ 392.208,00	€ 148.419,00		285.542			#DIV/0!
Accertamento ICI anno -1		€ 551.749,00	€ 194.798,00		373.274			#DIV/0!
Accertamenti ICI incassati (dall'1/12 anno in corso al 30/11 dell'anno successivo)	€ 408.588,00	€ 210.783,03	€ 65.820,00		228.397	€ 400.000,00		
Accertamenti ICI notificati nel 2010 da avviare a riscossione coattiva (al netto del contenzioso)				€ 76.510,50		€ 76.510,50		
numero contenzioso attivati nell'anno	52	17	14		28	2		0,00%
numero contenziosi conclusi a sfavore dell'Ente	0	11	0		4	0		#DIV/0!
numero contenziosi conclusi a favore dell'Ente	13	15	0		9	5		0,00%
importo contenzioso attivato nell'anno	€ 24.571,00	€ 5.464,00	€ 549.661,00		193.232	€ 149.385,00		0,00%
importo contenziosi conclusi a sfavore dell'Ente	#N/D	€ 43.683,00	€ -		#N/D	€ -		#DIV/0!
importo contenziosi conclusi a favore dell'Ente	€ 178.140,00	€ 25.000,00	€ 111.361,00		104.834	€ 33.062,00		0,00%
€ entrate tributarie accertamenti Titolo I	€ 4.749.415,60	€ 7.254.890,11	€ 7.485.373,75		6.496.560			#DIV/0!
Ammontare incassato ICI	€ 1.563.787,75	€ 3.230.101,53	€ 472.837,63		1.755.576	€ 80.833,00		0,00%
Ammontare incassato IMU	#N/D	#N/D	€ 3.627.576,11		#N/D	€ 4.200.000,00		0,00%
pulizia residui attivati	#N/D	#N/D			#N/D			#DIV/0!
	#N/D	#N/D	€ 4,00	Cerin	#N/D			#DIV/0!
n. rendicontazioni da ricevere in base al contratto dai concessionari	#N/D	#N/D	€ 5,00	Fraternità	#N/D			#DIV/0!
n. rendicontazioni ricevute nei tempi del contratto	#N/D	#N/D	€ 12,00	Cerin	#N/D			#DIV/0!
n. di incassi del concessionario e riversamenti al comune effettuati	#N/D	#N/D	€ -		#N/D			#DIV/0!
n. di bollettini nido consegnati	#N/D	#N/D	€ 680,00		#N/D	676		0,00%
n. di bollettini nido consegnati all'utente oltre il 10 del mese	#N/D	#N/D	€ 297,00		#N/D	65		0,00%
tempo medio di emissione della reversale dalla data contrattuale di riversamento (giorni)			n.r.		#N/D			#DIV/0!
pulizia c/corrente postale (trasferimento dal conto corrente postale a quello bancario)			€ 330,00		#N/D			#DIV/0!
n. accertamenti annullati	68	314	25		136	50		0,00%
Apertura conto corrente postale per riscossione Tosap/lcp/Pubbliche affissioni						3		
Segnalazioni ricevute dall'Agenzia delle Entrate						20		
Segnalazioni inviate all'Agenzia delle Entrate						20		
N. rettifiche ICI effettuate	239	57	15		104	24		0,00%
Ammontare rettifiche ICI	#N/D	€ 5.466,85	€ 798,00		#N/D	€ 5.000,00		0,00%
Ammontare annullamenti ICI	#N/D	€ 39.611,15	€ 1.291,00		#N/D	€ 289,00		0,00%
% gradimento servizio	#N/D	80,00%			#N/D			#DIV/0!



INDICATORI DI PERFORMANCE				Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% di morosità ICI/IMU (n. accertamenti-(n.annullamenti+n.rettifiche)/n. contribuenti)				8,69%	6,09%	#DIV/0!	
% evasione recuperata ICI/IMU (€ incassati nel biennio / € accertati nell'anno)				#N/D	70,00%	0,00%	
% evasione anni in prescrizione ICI/IMU (accertamenti anno -4 e -5 / su importo accertamenti ICI anno corrente)				#N/D	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale							
rispetto tempi di incasso e riversamento al comune del concessionario (n. di incassi del concessionario e riversamento al comune effettuati in ritardo / n. di incassi del concessionario e riversamento al comune effettuati)				#N/D	#DIV/0!	#DIV/0!	
rispetto della data di consegna del bollettino nido all'utente (entro 10 del mese) (n. di bollettini consegnati oltre il 10 del mese / n. di bollettini consegnati)				#N/D	9,62%	#DIV/0!	
evasione segnalazioni dell'Agenzia delle Entrate per la partecipazione alla lotta contro l'evasione erariale (n. segnalazioni ricevute/n. segnalazioni inviate)				#N/D	100,00%		
Indicatori di Efficienza Economica							
Incidenza annullamenti ICI (totale importo annullamenti ICI/ totale importo accertato di competenza)				#N/D	0,05%	#DIV/0!	
Incidenza rettifiche ICI (Ammontare importo rettifiche ICI/ totale importo accertato di competenza)				#N/D	0,91%	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità							
% di rettifica ICI (n. rettifiche effettuate / n. avvisi di accertamento)		8,23%	21,90%	9,51%	12,33%	4,80%	#DIV/0!
% di annullamenti ICI (n. annullamenti effettuati / n. avvisi di accertamento)		28,93%	3,97%	5,70%	16,13%	10,00%	#DIV/0!
Incidenza ricorsi (n. ricorsi / accertamenti)			1,19%	5,32%	3,29%	0,40%	#DIV/0!
% ricorsi andati a buon fine (n. ricorsi accolti per l'Ente/ n. totale ricorsi gestiti)					33,73%	250,00%	#DIV/0!
% report del concessionario (n. Report ricevuti oltre i tempi / n report da ricevere)				#N/D	#DIV/0!	#DIV/0!	
Analisi del risultato							

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
De Bellis Corrado	
Morando Daniela	
Schiavone Elisa	
Iamundo Annamaria	

Società coinvolte nel Processo	
Nominativo	Tipo
Cerin s.r.l.	concessionario ICP, TOSAP, Pubbliche affissioni
AMSA s.p.a.	convenzione rifiuti



							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	Area Territorio e Lavori Pubblici							
Servizio	Lavori Pubblici							
Ufficio	Lavori Pubblici							
Responsabile	Chiara Veronelli							
Processo n. 4								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Infrastrutture e beni comuni attenti alla qualità urbana								
Stakeholder								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749,00	10.806,00	10.858	10.745,00	11.000	11.000		
INTERVENTI NON PROGRAMMABILI DA USURA SEGNALATI DA UFFICIO DI CUI	#N/D	#N/D	12	#N/D	22			
MODIFICHE / RIPARAZIONE / INSTALLAZIONE ARREDI EDILI	#N/D	#N/D	0	#N/D	1			
SERRAMENTI	#N/D	#N/D	1	#N/D	12			
IDRAULICI (sanit., fosse biol., riscald./CDZ)	#N/D	#N/D	2	#N/D	2			
ELETTRICI	#N/D	#N/D	2	#N/D	1			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	3	#N/D	5			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	4	#N/D	1			
INTERVENTI NON PROGRAMMABILI DA USURA SEGNALATI DA UTENTI / ALTRI DI CUI	#N/D	#N/D	109	#N/D	131			
MODIFICHE / RIPARAZIONE / INSTALLAZIONE ARREDI EDILI	#N/D	#N/D	21	#N/D	10			
SERRAMENTI	#N/D	#N/D	12	#N/D	40			
IDRAULICI (sanit., fosse biol., riscald./CDZ)	#N/D	#N/D	18	#N/D	10			
ELETTRICI	#N/D	#N/D	19	#N/D	55			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	26	#N/D	15			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	13	#N/D	1			
INTERVENTI NON PROGRAMMABILI DA EVENTI ESTERNI SEGNALATI DA ALTRI DI CUI	#N/D	#N/D	79	#N/D	121			
MODIFICHE / RIPARAZIONE / INSTALLAZIONE ARREDI	#N/D	#N/D	8	#N/D	20			
ASSIST. MANIFEST. / VERIFICHE / SPOSTAMENTI / CHIAVI EDILI	#N/D	#N/D	41	#N/D	90			
SERRAMENTI	#N/D	#N/D	3	#N/D	3			
IDRAULICI (sanit., fosse biol., riscald./CDZ)	#N/D	#N/D	3	#N/D	3			
ELETTRICI	#N/D	#N/D	16	#N/D	3			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	8	#N/D	1			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	0	#N/D	1			
INTERVENTI NON PROGRAMMABILI DA EVENTI ESTERNI SEGNALATI DA UFFICIO DI CUI	#N/D	#N/D	8	#N/D	21			
MODIFICHE / RIPARAZIONE / INSTALLAZIONE ARREDI	#N/D	#N/D	0	#N/D	1			
ASSIST. MANIFEST. / VERIFICHE / SPOSTAMENTI / CHIAVI EDILI	#N/D	#N/D	1	#N/D	15			
SERRAMENTI	#N/D	#N/D	0	#N/D	1			
IDRAULICI (sanit., fosse biol., riscald./CDZ)	#N/D	#N/D	0	#N/D	1			
ELETTRICI	#N/D	#N/D	3	#N/D	1			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	2	#N/D	1			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	2	#N/D	1			
INTERVENTI PROGRAMMATI RICHIESTI DA ALTRI DI CUI	#N/D	#N/D	9	#N/D	40			
MODIFICHE / RIPARAZIONE / INSTALLAZIONE ARREDI	#N/D	#N/D	0	#N/D	1			
ASSIST. MANIFEST. / VERIFICHE / SPOSTAMENTI / CHIAVI EDILI	#N/D	#N/D	8	#N/D	34			
SERRAMENTI	#N/D	#N/D	0	#N/D	1			
IDRAULICI (sanit., fosse biol., riscald./CDZ)	#N/D	#N/D	0	#N/D	1			
ELETTRICI	#N/D	#N/D	1	#N/D	1			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	0	#N/D	1			
INTERVENTI PROGRAMMATI RICHIESTI DA UFFICIO DI CUI	#N/D	#N/D	75	#N/D	75			
MODIFICHE / RIPARAZIONE / INSTALLAZIONE ARREDI	#N/D	#N/D	7	#N/D	13			
ASSIST. MANIFEST. / VERIFICHE / SPOSTAMENTI / CHIAVI EDILI	#N/D	#N/D	56	#N/D	48			
SERRAMENTI	#N/D	#N/D	6	#N/D	10			
IDRAULICI (sanit., fosse biol., riscald./CDZ)	#N/D	#N/D	1	#N/D	1			
ELETTRICI	#N/D	#N/D	3	#N/D	1			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	2	#N/D	1			
TECNOLOGICI (antinc., allarmi, ascensori)	#N/D	#N/D	0	#N/D	1			
N. di ticket aperti nell'anno	#N/D	#N/D	292	#N/D	410			
n. di ticket risolti nell'anno	#N/D	#N/D	274	#N/D	369			
n. di ricorsi o segnalazioni su ticket già risolti	#N/D	#N/D	6	#N/D				
n. di giorni di progettazione lavori interna (dai definitivi e esecutivi)	#N/D	#N/D	0	#N/D	15			
n. di giorni di direzioni lavori e/o assistenza per opere pubbliche interne	#N/D	#N/D	26	#N/D	38			
N. di opere esterne/interne attive/attivate nell'anno					7			
N. opere esterne/interne presidiate nell'anno					7			
N. di ore dedicate al presidio delle opere derivanti da piani integrati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	180			
N. di ore dedicate al presidio delle opere derivanti da progetti di Enti o altri servizi	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	48			
N. opere pubbliche collaudate nell'anno in corso e negli ultimi due anni (comprese opere realizzate a scomputo oneri)					4			
n. scadenze per realizzazione opera pubblica (n. 4 scadenze per l'anno in corso x n. 2 opere pubbliche interne)					8			
n. scadenze per realizzazione opera pubblica rispettate					6			
n. di oggetti di manutenzione programmabili	17	17	17	17,00	17			
di cui eseguibili con contratto	9	9	9	9,00	8			
di cui eseguibili in economia	8	8	8	8,00	9			
n. di oggetti di manutenzione programmabili attivati con contratto	8	8,00	9	8,00	8			



n. totale di oggetti di manutenzione programmabili eseguiti in economia	1	1	2	1,00	2	
n. immobili dati in gestione	5	5	8	4,67	8	
n. di sopralluoghi di verifica sulla manutenzione degli immobili dati in gestione (n.2/anno per ogni edificio in gestione esterna)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	8	
n. immobili patrimonio housing sociale					8	
n. cambi affittuari immobili patrimonio housing					1	
n. di sopralluoghi di verifica sulla manutenzione degli immobili patrimonio housing sociale (in corrispondenza del cambio affittuario)					1	
n. di immobili a carico del Comune	20	20	16	20,33	16	
n. di controlli su svolgimento servizio di manutenzione ordinaria su immobili a carico del Comune per ogni servizio con contratto	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	10	
n. di controlli ATTESI di manutenzione ordinaria su immobili a carico del Comune (nido/palazzo comunale, etc...)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	10	
n° di inadempimenti rilevati a seguito di controlli	#N/D	#N/D	non rilevato	#N/D		
n° di contestazioni su inadempimenti	#N/D	#N/D	non rilevato	#N/D		
n. giorni supporto a soggetti esterni nella progettazione opere	#N/D	#N/D	40	#N/D	20	
Tempo medio di soluzione dalla segnalazione interventi (da segnalazione/rilievo)	#N/D	#N/D	4,04	#N/D	4	
N. di comunicazioni scritte ricevute da utenti	19	10	42	19,67	20	
N. di risposte oltre 15 gg a comunicazioni scritte ricevute da utenti	#N/D	#N/D	0	#N/D	1	

INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance realizzata 2012	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% chiusura ticket (richieste di intervento) (n. di ticket chiusi / n. di ticket aperti nell'anno)	93,84%	#N/D	90,00%	#DIV/0!	
% controlli su propri immobili (n. di controlli su immobili propri / n. di controlli attesi)	#N/D	#N/D	100,00%	#DIV/0!	
% di controllo su immobili dati in gestione (n. di controlli su immobili in gestione / n. di controlli attesi - 1 per immobile)	#N/D	#RIFI	100,00%	#DIV/0!	
% di controllo su immobili patrimonio housing sociale (n. di controlli su immobili patrimonio housing sociale / n. cambi affittuari)			100,00%	#DIV/0!	
% di contestazioni a seguito di rilevazioni di inadempimenti (n° di contestazioni su inadempimenti / n° di inadempimenti rilevati a seguito di controlli)	non rilevato	#N/D	100,00%	#DIV/0!	
% copertura manutenzione ordinaria esterna (contratti attivi / n. di oggetti di manutenzione ordinaria con programmazione da eseguire con contratti)	100,00%	88,89%	100,00%	#DIV/0!	
% copertura manutenzione ordinaria interna (n. di oggetti di manutenzione ordinaria con programmazione interna attivi / n. di oggetti di manutenzione ordinaria con programmazione)	25,00%	12,50%	22,22%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale					
% risposte in ritardo alle richieste rispetto allo standard (n. di risposte oltre i 15 gg / n. di contatti scritti)	0,00%	#N/D	5,00%	#DIV/0!	
Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni (dalla data di segnalazione alla data rapporto di intervento interno o esterno)	4,04	#N/D	10,00	0,00	
% rispetto scadenze realizzazione opera pubblica interna (n. scadenze per realizzazione opera pubblica rispettate / n. scadenze per realizzazione opera pubblica)			75,00%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficienza					
% di opere presidiate (n. opere presidiate / n. opere attive/attivate nell'anno)			100,00%	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità					
Gradimento del processo da indagine					
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	2,19%	#N/D	2,19%	#DIV/0!	

Analisi del risultato

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Veronelli Chiara Maria	
Cecchini Raffaella	
Castellan Mauro	
Murante Marco	
Pagliato Mirella Maria	
Porta Maffe' Monica	
Preite Paola	
Rossi Germana	
Bertaglia Franco	
Vilardo Vincenzo	

Società coinvolte nel Processo	
Nominativo	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	Area Territorio e Lavori Pubblici							
Servizio	Lavori Pubblici							
Ufficio	Lavori Pubblici							
Responsabile	Chiara Veronelli							
Processo n. 5								
Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Infrastrutture e beni comuni attenti alla qualità urbana								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804	11.000	11.000		
n. di oggetti di manutenzione programmabile	21	21	21,00	21,00	21	21,00		
n. di oggetti di manutenzione programmati in economia	1	1	0,00	0,67	4			
n. di oggetti di manutenzione programmati con contratto	13	14	15,00	14,00	12			
N. manutenzioni non programmabili da usura effettuate per tipo	#N/D	#N/D	477,00	#N/D	444			
di cui n. per manutenzione del verde	#N/D	#N/D	15,00	#N/D	15			
di cui n. per manutenzione stradale	#N/D	#N/D	115,00	#N/D	120			
di cui n. per manutenzione impianti tecnologici	#N/D	#N/D	344,00	#N/D	300			
di cui n. per manutenzione giochi e arredo urbano	#N/D	#N/D	3,00	#N/D	9			
N. manutenzioni non programmabili da eventi esterni effettuate per tipo	#N/D	#N/D	21,00	#N/D	13			
di cui n. per manutenzione del verde	#N/D	#N/D	8,00	#N/D	1			
di cui n. per manutenzione stradale	#N/D	#N/D	5,00	#N/D	5			
di cui n. per manutenzione impianti tecnologici	#N/D	#N/D	2,00	#N/D	2			
di cui n. per manutenzione giochi e arredo urbano + ambiente/rifiuti	#N/D	#N/D	6,00	#N/D	5			
N. di ticket aperti nell'anno	#N/D	#N/D	169,00	#N/D	160			
N. ticket chiusi nell'anno					144			
N. di comunicazioni scritte ricevute da utenti	40	40	19	33,00	60			
N. di risposte comunicazioni scritte ricevute da utenti	40	40	19	33,00	60			
di cui oltre a 15 gg	0	0	0,00	0,00	3			
n. di giorni di progettazioni lavori interna (dai definitivi e esecutivi)	#N/D	#N/D	0,00	#N/D	15			
n. di giorni di direzioni lavori e/o assistenza per opere pubbliche interne	#N/D	#N/D	90,00	#N/D	0			
N. di opere esterne a scomputo/interne attive/attivate nell'anno					12			
N. opere esterne a scomputo/interne presidiate nell'anno					12			
N. opere pubbliche collaudate nell'anno in corso e negli ultimi due anni (comprese opere realizzate a scomputo oneri)	1	3	3,00	2,33	4			
N. di giorni dedicati al presidio delle opere derivanti da piani integrati (compreso supporto a soggetti esterni nella progettazione opere)	#N/D	#N/D	42,00	#N/D	55			
n. riunioni a tavoli/progetti sovracomunali partecipati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	40			
n. opere di urbanizzazione scaturite da tavoli/progetti sovracomunali	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	8			
n. di segnalazioni rifiuti abbandonati	1	1	14,00	5,33	10			
n. pratiche per eventi legati all'ambiente (amianto, bonifiche, ordinanze smaltimenti, caldaie)	#N/D	#N/D	38,00	#N/D	14			
n. pratiche per eventi legati all'ambiente EVASE (amianto, bonifiche, ordinanze smaltimenti, caldaie)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	14			
% di raccolta differenziata	41,61	42,77	45,70	43,36	46,00			
n. segnalazioni ricevute per ripristini stradali (sia di terzi che non)	17	50	54	40	129			
interventi pronto intervento strade richiesti (NON di terzi)	0	30	45,00	25,00	63			
N. segnalazioni ricevute su manomissioni effettuate da terzi	17	20	9,00	15,33	66			
interventi pronto intervento strade eseguiti (NON di terzi)	96	50	45,00	63,67	63			
N. manomissioni effettuate da terzi	53	40	104,00	65,67	66			
n. segnalazioni guasti pali I.P. Enel So.le.	120	120	297,00	179,00	8			
n. segnalazioni guasti pali I.P. comunale	17	32	25,00	24,67	3			
n. segnalazioni guasti pali I.P. totale	#N/D	#N/D	322,00	#N/D	12			
Superficie di verde pubblico (ettari) di cui	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	74,24			
gestito dal Comune (ettari)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	62,57			
gestito in convenzione (ettari)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	11,67			
Km strade illuminate	39	40	41,00	40,00	41,00			



Mq strade esistenti asfaltate nell'anno (sia con risorse comunali che tramite Enti)	7.427,00	27.644,00	2.035,00	12.368,67	2.000,00		
Mq strade patrimonio (pari a KM strade patrimonio x m 5 media larghezza strade)	197.000,00	212.500,00	212.500,00	207.333,33	212.500,00		
Km strade patrimonio	39,40	42,50	42,50	41,47	42,50		
Costo strade asfaltate nell'anno	€ 389.816,54	€ 639.665,17	€ -	343.160,57			
Tempo medio di intervento su segnalazione I.P. Enel So.le.	5	5	3,86	4,62	5,00		
Tempo medio di intervento su segnalazione I.P. comunale	5	5	3,36	4,45	5,00		
Tempo medio ripristino buca (da data di segnalazione a data rapporto intervento)	2	2	1,25	1,75	2,00		
n. interventi effettuati	59	50,00	512,00	207,00	457,00		
n. richieste risarcimento per sinistri da buche	32	24	3,00	19,67	6,00		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance realizzata 2012	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di risposte a istanze scritte (n. di risposte ai cittadini / n. di istanze scritte da parte dei cittadini)	100,00%	100,00%	100,00%	#DIV/0!	
% interventi risolti su segnalazione (n. di ticket chiusi / n. di ticket aperti nell'anno)		#RIF!	90,00%	#DIV/0!	
% interventi realizzati (n. di interventi effettuati / n. di ticket aperti)			285,63%	#DIV/0!	
% manutenzione strade (mq di strade asfaltate nell'anno / mq di strade comunali)	0,96%	5,97%	0,94%	#DIV/0!	
% manutenzioni programmabili in economia (n. di oggetti di manutenzione programmabile in economia / n. di oggetti di manutenzione programmabile)	0,00%	3,17%	19,05%	0,00%	
% manutenzioni programmabili con contratto (n. di oggetti di manutenzione programmabile con contratto / n. di oggetti di manutenzione programmabile)	71,43%	66,67%	57,14%	0,00%	
% di pratiche ambientali presidiate (n. pratiche evase / n. pratiche per eventi legati all'ambiente)			100,00%	#DIV/0!	
% di opere presidiate (n. opere presidiate / n. opere attive/attivate nell'anno)			100,00%	#DIV/0!	
% richieste risarcimento per sinistri da buche per Km di strade (N. richieste di risarcimento / Km di strade)	7,06%	47,43%	14,12%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su segnalazione I.P. Enel So.le. (giorni)	3,86	4,62	5,00	0,00	
Tempo medio ripristino buca (giorni) (da data di segnalazione al comune a data rapporto intervento)	1,25	1,75	2,00	0,00	
% risposte in ritardo alle richieste rispetto allo standard (n. di risposte oltre i 15 gg / n. di contatti scritti)	0,00%	0,00%	5,00%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo al Km asfaltature (costo asfaltature nell'anno / km di strade asfaltate nell'anno)	€ -	€ 27,74	€ -	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità					
Qualità degli interventi (n. richieste risarcimenti per sinistri buche / n. interventi effettuati sulle strade)	#RIF!	#RIF!	30,00%	#DIV/0!	
Customer	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	
Analisi del risultato					

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Veronelli Chiara Maria	
Cecchini Raffaella	
Murante Marco	
Pagliato Mirella	
Porta Maffè Monica	
Castellan Mauro	
Preite Paola	
Rossi Germana	
Bertaglia Franco	
Vilardo Vincenzo	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Risorse umane e finanziarie</i>							
Ufficio	<i>Ragioneria</i>							
Responsabile	<i>Lorenzo Gobbo</i>							
Processo n. 6								
Gestire la funzione amministrativa-contabile e il Bilancio								
Finalità del Processo								
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa e gestire il processo								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Logiche e strumenti integrati di governo								
Stakeholder								
Amministratori Funzionari Fornitori								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804	11.000	11.000		
n. di mandati emessi	3.424	3.819	3129	3.457,33	3200			0,00
n. di reversali emesse	2.421	2.402	2269	2.364,00	2300			0,00
rettifica impegni per errate imputazioni (restituiti da Fabio o dove siano necessari atti di rettifica)	#N/D	#N/D	0	0,00	0			#DIV/0!
n. di capitoli variati spesa	#N/D	79,00	155	117,00	100			0,00
n. di capitoli variati entrata	#N/D	41,00	24	32,50	30			0,00
n. di adempimenti statistici (es.certificazioni)	#N/D	12,00	19	15,50	18			0,00
n. di adempimenti statistici evasi entro 5 giorni	#N/D	4,00	3	3,50	3			0,00
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	30	30,00	31,50	30,50	30			0,00
Tempo medio di caricamento fattura dalla data di arrivo (timbro protocollo) al caricamento in libra	#N/D	#N/D	2,22	2,22	2,5			0,00
Tempo medio dell'emissione del mandato titolo I dall'acquisizione della liquidazione tecnica al mandato di pagamento	#N/D	#N/D	13,91	13,91	12			0,00
Tempo medio dell'emissione del mandato titolo I dal caricamento in libra della fattura al mandato di pagamento	46,65	44,21	37,17	42,68	35,00			0,00
Tempo di rilascio visto di regolarità contabile sulle determine (tempo medio calcolato in IRIDE tra ricevimento determina e invio a dirigente per firma)	#N/D	3,00	1,14	2,07	2			0,00
tempo medio liquidazione degli uffici (da caricamento in libra della fattura ad arrivo sulla scrivania "fin" della liquidazione tecnica)	#N/D	#N/D	23,26	23,26	23			0,00
FOCUS con colleghi	#N/D	#N/D		#N/D				#DIV/0!



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	30,50	30,00	0,00	OK
Tempo medio di caricamento fattura dalla data di arrivo (timbro protocollo) al caricamento in libra	2,22	2,50	0,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato titolo I dall'acquisizione della liquidazione tecnica al mandato di pagamento	13,91	12,00	0,00	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato titolo I dal caricamento in libra al mandato di pagamento	42,68	35,00	0,00	OK
Tempo di rilascio visto di regolarità contabile sulle determine (tempo medio calcolato in IRIDE tra ricevimento determina e invio a dirigente per firma)	2,07	2,00	0,00	OK
tempo medio liquidazione degli uffici (da caricamento in libra della fattura ad arrivo sulla scrivania "fin" della liquidazione tecnica)	23,26	23,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
FOCUS GROUP		0,00%	0,00%	
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Gobbo Lorenzo	
Gorla Patrizia	
Di Francesco Eleonora	
Sada Paola	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Risorse umane e finanziarie</i>							
Ufficio	<i>Personale</i>							
Responsabile	<i>Lorenzo Gobbo</i>							
Processo n. 7								
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 - Linee strategiche di mandato								
Logiche e strumenti integrati di governo								
Stakeholder								
Dipendenti e organismi istituzionali								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804,33	11.000	11.000		
n. totale dipendenti proporzionato al tempo di servizio	77,88	74,79	70,03	74,23	68,70			
n. cedolini	1.119	1.120	1.044	1.094,33	1.050,00			
n. di correzioni su cedolini già emessi	#N/D	#N/D	5	5,00	5,00			
n. di corsi di formazione attivati	62	38	46	48,67	35,00			
n. di CORSI di autoformazione	0	0	0	0,00	1,00			
n. di ore di formazione esterne	#N/D	#N/D	299,00	299,00	200,00			
n. di ore di formazione interna	#N/D	#N/D	0,00	0,00	30,00			
n. di pratiche previdenziali	42	28	29	33,00	20,00			
n. inserimenti manuali sul programma rilevazione presenze	#N/D	#N/D	8.491,00	8.491,00	8.000,00			
n. registrazioni programma rilevazione presenze	#N/D	#N/D	112.011,00	112.011,00	115.000,00			
rapporto registrazioni manuali / registrazioni automatiche	#N/D	#N/D	0,08	0,08	0,07			
n. visite fiscali richieste	66	30	23	39,67	20			
n. visite fiscali effettuate	58	24	20	34,00	20			
n. di adempimenti statistici	37	42	51	43,33	51			
n. di adempimenti statistici evasi oltre 5 giorni	#N/D	#N/D	7,00	7,00	5			
n. di quesiti ricevuti	#N/D	#N/D	36,00	36,00	36			
n. quesiti con risposte oltre i 5gg	#N/D	#N/D	0,00	0,00	0			
n. di istanze di istituti contrattuali non ordinari ricevute dai colleghi	19	32	121	57,33	50			
n. cruscotti status dipendenti	#N/D	#N/D	1,00	1,00	2			
n. concorsi / selezioni di personale	5	2	5	4,00	3			
Tempo medio risposta ai quesiti	#N/D	5	<1	#N/D	1,00			
Tempo medio evasione istanze del personale	#N/D	5	6,67	#N/D	7,00			



n. di presentazione novità normative al Comitato di direzione	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2,00		
Focus	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D			
Indagine gradimento		94,82		94,82			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio di risposta su quesiti in giorni	#N/D	1,00	0,00	OK
% quesiti riscontrati oltre 5 gg (n. di riscontri oltre i 5 gg / n. quesiti ricevuti)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di evasione istanze	#N/D	7,00	0,00	OK
rispetto tempistica adempimenti statistici (numero di adempimenti oltre il termine di 5 giorni / adempimenti)	16,15%	9,80%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
focus group	#N/D	0,00%	0,00%	
% di correzioni su cedolini già emessi (correzioni su cedolini già emessi/totale cedolini)	0,46%	0,48%	#DIV/0!	
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Gobbo Lorenzo	
Nocera Stefania	
Cirillo Maria	

Società coinvolte nel Processo
Nominativo
UPEL Va
Frareg
Bisio e associati



							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	<i>Area Territorio e Lavori Pubblici</i>							
Servizio	<i>Sviluppo del Territorio</i>							
Ufficio	<i>Edilizia Privata</i>							
Responsabile	<i>Simona Losi</i>							
Processo n. 8								
Gestire l'Edilizia Privata e i relativi titoli abilitativi								
Finalità del Processo								
Garantire il rispetto delle norme in materia urbanistica, edilizia e igienico-sanitaria relativamente all'attività edilizia da parte di privati								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Un territorio aperto alle trasformazioni nel rispetto delle esigenze delle persone								
Stakeholder								
Cittadini e società richiedenti, professionisti tecnici, imprese costruttrici ed amministratori								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804,33	11.000	11.000		
n. domande PdC presentate nell'anno	21	10	21	17,33	16		0,00%	
n. PdC rilasciati nell'anno	7	10	17	11,33	12		0,00%	
n. PdC rilasciati nell'anno oltre i 60 gg al netto delle sospensioni (prima del 19/03/2012: 75 gg.)		8	3	5,50	3		0,00%	
n. DIA presentate	114	65	30	69,67	27		0,00%	
n. DIA controllate	114	65	30	69,67	27		0,00%	
n. SCIA presentate	0	2	26	9,33	38		0,00%	
n. SCIA controllate	0	2	26	9,33	38		0,00%	
n. DIA e SCIA controllate non conformi alle normative	25	18	3	15,33	3		0,00%	
n. richieste integrazioni (PdC, DIA e SCIA)	46	32	38	38,67	35		0,00%	
n. richieste integrazioni (PdC, DIA e SCIA) non pervenute	21	11	2	11,33	2		0,00%	
n. richieste integrazioni (PdC, DIA e SCIA) non pervenute chiuse	0	11	2	4,33	2		0,00%	
n. totale pratiche (PdC, SCIA e DIA) presentate	135	75	77	95,67	77		0,00%	
n. pratiche (PdC, SCIA e DIA) chiuse positivamente	111	64	67	80,67	69		0,00%	
n. pratiche (PdC, SCIA e DIA) chiuse negativamente	3	11	5	6,33	4		0,00%	
n. CIA presentate	25	54	61	46,67	55		0,00%	
n. CIA controllate	25	54	61	46,67	55		0,00%	
n. richieste condoni anni '85, '94, 2004					4		0,00%	
n. condoni rilasciati					4		0,00%	
n. richieste/autodichiarazioni di agibilità		34	25	29,50	20		0,00%	
n. agibilità verificate		34	22	28,00	18		0,00%	
n. agibilità concluse positivamente		29	19	24,00	16		0,00%	
n. richieste idoneità alloggiativa		94	69	81,50	100		0,00%	
n. idoneità alloggiative rilasciate		100	53	76,50	105		0,00%	
n. idoneità alloggiative rilasciate oltre i 30 giorni		0	0	0,00	10		0,00%	
n. richieste contributi per abbattimento BBAA anno precedente	3	4	2	3,00	5		0,00%	
n. contributi per abbatt. BBAA erogati nell'anno	3	4	2	3,00	5		0,00%	
n. segnalazioni di presunto abuso edilizio da P.L. / cittadini		24	20	22,00	20		0,00%	
n. sopralluoghi con presenza tecnico su segnalazioni di presunto abuso edilizio (P.L. / cittadini)	5	5	9	6,33	15		0,00%	
n. sopralluoghi con presenza tecnico a seguito di istruttoria della pratica		4	7	5,50	15		0,00%	
n. ordinanze/sanzioni per abusi edilizi accertati a seguito di sopralluoghi		2	3	2,50	5		0,00%	



n. violazioni amministrative riscontrate a seguito di accertamenti	4	11	8	7,67	8	0,00%
n. sanzioni applicate per violazioni amministrative	4	11	8	7,67	8	0,00%
n. richieste accesso agli atti ricevute	125	131	104	120,00	120	0,00%
n. richieste accesso agli atti evase dopo i tempi di legge		0	0	0,00	0	#DIV/0!
n. richieste accesso agli atti non evase per mancanza di presupposti	8	9	10	9,00	8	0,00%
tempo medio di risposta accesso agli atti	15	10	7	10,67	7	0,00%
n. ricorsi attivati nell'anno	0	0	0	0,00	0	#DIV/0!
n. ricorsi conclusi nell'anno			1	1,00	1	0,00%
n. ricorsi conclusi positivamente nell'anno			1	1,00	0	#DIV/0!
n. incontri intersettoriali SUE (Sportello unico edilizio)					35	0,00%

INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% controllo DIA e SCIA (n. controlli DIA e SCIA / DIA e SCIA presentate)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% chiusura pratiche (PdC, DIA e SCIA) per mancanza di integrazioni (n. pratiche chiuse per integrazioni non pervenute / n. richieste integrazioni non pervenute)	38,24%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% integrazione documentazione non evasa (n. richieste integrazioni non pervenute / n. richieste integrazioni)	29,31%	5,71%	#DIV/0!	#DIV/0!
% pratiche (PdC, SCIA e DIA) chiuse negativamente (n. pratiche chiuse negativamente / totale pratiche)	6,62%	5,19%	#DIV/0!	#DIV/0!
verifica abusivismo (n. sopralluoghi con presenza di tecnico su segnalazioni di presunto abuso edilizio/ n. segnalazioni di presunto abuso edilizio da P.L. / cittadini)	28,79%	75,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
verifica attività istruttoria (n. sopralluoghi con presenza di tecnico a seguito di istruttoria / n. pratiche presentate)	5,75%	19,48%	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni riscontrate a seguito di accertamenti (n. sanzioni applicate per violazioni amministrative / n. violazioni amministrative riscontrate a seguito di accertamenti)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% accesso atti fuori termine (n. richieste accesso agli atti evase fuori termine / n. richieste accesso agli atti ricevute)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge in giorni (n. PdC rilasciati oltre i 60 gg / n. PdC rilasciati)	48,53%	25,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti in giorni	10,67	7,00	0,00	0,00%
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Losi Simona	
Mongiardo Graziella	
Rigamonti Laura	
Scalzotto Marisa	

Società coinvolte nel Processo	
Nominativo	



Obiettivo di processo Misurazione della performance							
Area/Settore	<i>Area Territorio e Lavori Pubblici</i>						
Servizio	<i>Sviluppo del Territorio</i>						
Ufficio	<i>Urbanistica</i>						
Responsabile	<i>Simona Losi</i>						
Processo n. 9							
Gestire la pianificazione territoriale							
Finalità del Processo							
Gestire il Piano di Governo del Territorio e le altre procedure urbanistiche attuative							
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato							
Un territorio aperto alle trasformazioni nel rispetto delle esigenze delle persone							
Stakeholder							
Cittadini, operatori privati, amministrazione, vari enti coinvolti							
Indici							
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento
Dati quantitativi, economici e temporali							
Popolazione	10.680	10.806	10.858	10.781,33	11.000	11.000	
n. P.A. (Piani attuativi) / PdC convenzionati in istruttoria al 31/12	0	3	0	1,00	0		
n. P.A. (Piani attuativi) adottati	0	0	0	0,00	0		
n. P.A. (Piani attuativi) /pdc convenzionati approvati	0	0	3	1,00	1		
n. P.I.I./S.U.A.P. in istruttoria al 31/12	1	1	3	1,67	1		
n. P.I.I. adottati	0	0	1	0,33	1		
n. P.I.I./S.U.A.P. approvati	0	1	3	1,33	0		
n. convenzioni o atti notarili previsti nell'anno					2		
n. convenzioni o atti notarili sottoscritti nell'anno					2		
n. convenzioni o atti sottoscritti nell'anno e registrati					2		
n. piani di settore previsti dalla programmazione ed approvati		6	1	3,50	0		
n. di regolamenti previsti dalla programmazione ed adottati		0	1	0,50	1		
n. di regolamenti da aggiornare previsti dalla programmazione ed aggiornati		2	0	1,00	0		
n. ricorsi attivati nell'anno		1	2	1,50	0		
n. ricorsi conclusi nell'anno		1	1	1,00	1		
n. ricorsi conclusi positivamente nell'anno		1	1	1,00	1		
n. sollecitazioni scritte dal mese di settembre			80	80,00	120		
n. incontri e riscontri scaturiti da sollecitazioni scritte dal mese di settembre			78	78,00	115		
n. incontri e riscontri scaturiti da sollecitazioni scritte oltre i 15gg dal mese di settembre			8	8,00	10		
n. riunioni a tavoli sovracomunali richieste (compreso assessore) dal mese di settembre			20	20,00	40		
n. riunioni a tavoli sovracomunali partecipati (compreso assessore) dal mese di settembre			18	18,00	36		
n. accordi/intese con enti sovracomunali e/o privati attesi nell'anno					5		
n. accordi/intese con enti sovracomunali e/o privati sottoscritti nell'anno					5		
n. CDU richiesti nell'anno		44	52	48,00	40		
n. CDU rilasciati nell'anno		44	52	48,00	40		
n. opere di urbanizzazione in corso di realizzazione					7		
n. opere di urbanizzazione collaudate nell'anno					5		
comunicazione alla ragioneria e ufficio patrimonio dell'acquisizione del bene (atto notarile di acquisizione/ di identificazione catastale o collaudo) per iscrizione a patrimonio			NO		entro 2 mesi dalla scadenza prevista per l'approvazione del rendiconto di gestione		



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% ricorsi conclusi positivamente (n. ricorsi conclusi positivamente / n. ricorsi conclusi nell'anno)	100,00%	100,00%		
% riscontro alle sollecitazioni scritte (n. incontri e riscontri scaturiti da sollecitazioni scritte / n. sollecitazioni scritte)	97,50%	95,83%		
% partecipazione tavoli (n. riunioni per tavoli sovracomunali a cui si è partecipato / n. richieste di partecipazione a tavoli sovracomunali)	90,00%	90,00%		
Indicatori di Efficacia temporale				
% incontri e riscontri a sollecitazioni scritte oltre i termini standard (n. incontri e riscontri oltre i 15 gg / n. sollecitazioni scritte)	10,00%	8,33%		
comunicazione alla ragioneria e ufficio patrimonio dell'acquisizione del bene (atto notarile di acquisizione/ di identificazione catastale o collaudo) per iscrizione a patrimonio entro il termine stabilito	NO	SI		
Indicatori di Efficienza Economica				

Indicatori di Qualità				
------------------------------	--	--	--	--

Analisi del risultato

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Losi Simona	
Di Noia Salvatore	
Mongiardo Graziella	
Rigamonti Laura	
Scalzotto Marisa	
Bruschetta Ornella	



					ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance							
Area/Settore	<i>Area Territorio e Lavori Pubblici</i>						
Servizio	<i>Sviluppo del Territorio</i>						
Ufficio	<i>Commercio</i>						
Responsabile	<i>Simona Losi</i>						
Processo n. 10							
Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese							
Finalità del Processo							
Promuovere le attività e i servizi rivolti alle imprese che operano sul territorio							
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato							
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro							
Stakeholder							
Tecnici professionisti e Imprese							
Indici							
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento
Dati quantitativi, economici e temporali							
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804	11.000	11.000	
n. richieste autorizzazione/attestazioni annuali pervenute nell'anno		90	70	80	90		
n. autorizzazioni rilasciate (positive)		50	35	43	75		
n. autorizzazioni diniegate		40	31	36	8		
n. autorizzazione con concessione suolo pubblico comprese proroghe d'ufficio		2	45	24	54		
n. bandi per assegnazione posteggi in concessione					1		
n. inviti alla spunta settimanale posteggi mercato		9	7	8	20		
n. totale autorizzazioni rilasciate/diniegate		101	118	110	137		
n. autorizzazioni rilasciate/diniegate su richiesta oltre i termini		20	14	17	15		
n. SCIA depositate nell'anno		60	118	89	140		
n. SCIA controllate nell'anno		51	112	82	125		
n. pratiche presentate non telematicamente		78	38	58	25		
n. pratiche presentate escluse pratiche operatori ambulanti fiera		150	166	158	225		
n. pratiche evase e gestite in via telematica escluse pratiche operatori ambulanti fiera		27	145	86	210		
n. operatori ambulanti con posteggio fisso mercato o isolato		50	47	49	54		
n. operatori ambulanti itineranti autorizzati dal Comune in attività al 31/12		61	63	62	64		
n. attività produttive		427	427	427	440		
n. attività commerciali		141	139	140	143		
n. pubblici esercizi		66	68	67	70		
n. attività ricettive		12	13	13	15		
n. totale attività con sede fissa esistenti registrate in Civilia		646	647	647	668		
n. totale attività con sede fissa esistenti registrate in Civilia in modo completo					480		
n. segnalazioni da P.L. e cittadini		57	26	42	30		
n. sopralluoghi su segnalazione (da cittadini o P.L.)		57	26	42	30		
n. sopralluoghi a seguito dell'istruttoria della pratica		16	27	22	30		
n. sopralluoghi a campione su attività esistenti dal mese di settembre			27	27	70		
n. esiti accertamenti difformi		3	20	12	25		



n. sanzioni applicate o regolarizzazioni per accertamenti difformi					20		
n. sollecitazioni scritte dal mese di settembre			23	23	35		
n. incontri e riscontri scaturiti da sollecitazioni scritte oltre 15gg dal mese di settembre			2	2	3		
n. incontri pre istruttori con accesso libero dal mese di settembre			26	26	90		
n° richieste autorizzazione impianti pubblicitari pervenute nell'anno		66	41	54	40		
n° autorizzazioni impianti pubblicitari rilasciate nell'anno		43	43	43	34		
n° autorizzazioni impianti pubblicitari diniegate nell'anno		3	1	2	2		
n. regolamenti previsti dalla programmazione ed adottati		1	0	1	0		
n. regolamenti previsti dalla programmazione ed adottati					0		
n. regolamenti da aggiornare previsti dalla programmazione					4		
n. regolamenti da aggiornare previsti dalla programmazione ed aggiornati		2	0	1	4		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% gestione pratiche in via telematica (pratiche gestite telematicamente escluse pratiche operatori ambulanti/ pratiche pervenute escluse pratiche operatori ambulanti)	54,43%	93,33%		
% attività registrate in Civilia in modo completo (attività registrate in Civilia in modo completo/ totale attività registrate in Civilia)		0,718562874		
% aggiornamento regolamenti (n. regolamenti aggiornati/ totale regolamenti da aggiornare previsti dalla programmazione)		1		
verifica attività (n. sopralluoghi su segnalazione da P.L. e cittadini / n. segnalazioni da P.L. e cittadini)	100,00%	100,00%		
% sopralluoghi a campione n. sopralluoghi a campione su attività esistenti / attività esistenti	4,18%	10,48%		
Indicatori di Efficacia temporale				
% incontri e riscontri a sollecitazioni scritte oltre i termini standard (n. incontri e riscontri oltre i 15 gg / n. sollecitazioni scritte)	8,70%	8,57%		
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				

Analisi del risultato

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Losi Simona	
Fusca Nicola	
Scalzotto Marisa	
Bruschetta Ornella	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	Area Risorse e Servizi							
Servizio	Segreteria e appalti							
Ufficio	Appalti							
Responsabile	Cristina Maggioni							
Processo n. 12 Gestire appalti e contratti Finalità del Processo								
Supportare tempestivamente l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Logiche e strumenti integrati di governo								
Stakeholder								
Uffici comunali, imprese e società affidatarie delle gare e dei contratti								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità/Tempo/Costo/Qualità								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804	11.000	11.000		
n. contratti stipulati	11	11	0	7	10		0,00%	
n. procedure gestite dal servizio	46	47	46	46	45		0,00%	
n. gare (procedure) gestite on-line	1	2	4	2	10		0,00%	
n. ricorsi	0	0	0	0	0		#DIV/0!	
n. affidamenti diretti nelle more delle procedure di gara	0	0	0	0	0		#DIV/0!	
n. affidamenti scaduti nell'anno affidati dal servizio	0	0	0	0	0		#DIV/0!	
n. di richieste di documenti oltre 5 gg	9	8	0	6	2		0,00%	
n. di primo contatto al fornitore per stipula contratto dopo controllo documentazione oltre 5 gg	6	5	0	4	2,00		0,00%	
Tempo medio di risposta su richieste da uffici	10	10	5	8	5,00		0,00%	
Tempo medio tra affidamento e stipula	50	58	0	36	50,00		0,00%	
% contratti in proroga contratti prorogati/contratti scaduti nell'anno	0	0	0	0	0%		#DIV/0!	
n. di sinistri occorsi ai cittadini aperti nell'anno	50	28	3	27	30		0,00%	
tempo medio di chiusura dei sinistri occorsi ai cittadini (depurati dai contenziosi)	206	117	148	157	150		0,00%	
n. di sinistri occorsi ai cittadini chiusi nell'anno				#DIV/0!			#DIV/0!	
n. di sinistri occorsi ai cittadini chiusi nell'anno con risarcimento				#DIV/0!			#DIV/0!	
importo complessivo franchigie versate nell'anno				#DIV/0!			#DIV/0!	
importo complessivo risarcimenti				#DIV/0!			#DIV/0!	
n. sinistri in cui l'ente è parte lesa				#DIV/0!			#DIV/0!	
n. sinistri occorsi a cittadini legati alla circolazione stradale				#DIV/0!			#DIV/0!	
n. sinistri occorsi a cittadini legati al territorio, escluse strade (marciapiedi, parchi, ecc.)				#DIV/0!			#DIV/0!	
FOCUS				#DIV/0!			#DIV/0!	



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% gare gestite on-line (n. gare gestite con procedure on-line/ n. gare gestite dal servizio Contratti)	5,04%	22,22%	#DIV/0!	
% contratti in affidamento diretti su contratti scaduti (n. affidamenti diretti nelle more delle procedure di gara / n. contratti del servizio scaduti nell'anno)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio di risposta su richieste da uffici in giorni	8,33	5,00	0,00	
Tempo medio tra affidamento e stipula in giorni	36,00	50,00	0,00	
% di richieste di documentazione per la stipula oltre i 5 giorni (n. di richieste di documentazione oltre i 5 gg / n. di richieste documentazioni)	77,27%	20,00%	0,00%	
% di contatti per la stipula dei contratti oltre i 5 giorni dal ricevimento della documentazione regolare	50,00%	20,00%	0,00%	
tempo medio di chiusura dei sinistri occorsi ai cittadini (depurati dai contenziosi)	157,00	150,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
FOCUS	#DIV/0!	0,00%	0,00	
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Maggioni Maria Cristina	
Trentadue Franco	
Salvo Fortunato	
Eman Abramo	
Talarico Giovanna	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Segreteria e appalti</i>							
Ufficio	<i>Segreteria</i>							
Responsabile	<i>Cristina Maggioni</i>							
Processo n. 13								
Gestire la Segreteria e il Protocollo								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione documentale e l'archiviazione degli atti amministrativi e degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi a								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Logiche e strumenti integrati di governo								
Stakeholder								
Uffici comunali, Organi istituzionali e cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Indici di Quantità/Tempo/Costo/Qualità								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804,33	11.000	11.000		
n. accesso agli atti consiglieri	32	26	50	36,00	40		0,00%	
n. accesso agli atti cittadini	198	209	147	184,67	150		0,00%	
n. delibere di Consiglio	64	61	63	62,67	45		0,00%	
n. delibere di Giunta	201	147	134	160,67	120		0,00%	
n. determine	545	552	399	498,67	330		0,00%	
n. disposizioni	85	78	136	99,67	120		0,00%	
n. decreti sindacali	21	22	14	19,00	12		0,00%	
n. totale atti	916	860	746	840,67	630		0,00%	
n. di atti pubblicati che hanno richiesto una rettifica	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	
n. di atti pubblicati	785	576	620	660,33	600		0,00%	
Tempo medio adozione determine / pubblicazione in amministrazione aperta	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	4			
% gradimento servizio - FOCUS	#N/D	#N/D		#N/D			#DIV/0!	
tempo medio di pubblicazione delibere consiglio comunale	17	15	15	15,67	15		0,00%	
tempo medio di pubblicazione delibere giunta comunale	17	15	15	15,67	15		0,00%	
N° atti protocollati in uscita dal servizio	250	430	106	262,00	50		0,00%	
N° atti protocollati in uscita complessivamente	6.240	6.639	6.772	6.550,33	6.500		0,00%	
N° atti protocollati in entrata	15.747	14.348	10.892	13.662,33	11.000		0,00%	
n. di richieste evase non nella prima giornata utile (archivio)	50	39	0	29,67	15		0,00%	
n. di richieste all'archivio	350	359	497	402,00	450		0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio di deposito (archivio accessibile il lunedì e il giovedì)	8	6,14	3,50	5,88	4		0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (archivio accessibile il lunedì e il giovedì)	8	6,14	3,50	5,88	4		0,00%	
n. di soggetti verificati	#N/D	#N/D	1.500	#N/D	50		0,00%	
n. di soggetti attivi	#N/D	#N/D	25.771	#N/D	25.000			
n. di soggetti erroneamente duplicati	#N/D	#N/D	100	#N/D	10		0,00%	



INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio adozione determine / pubblicazione in amministrazione aperta	#RIF!	#RIF!	#RIF!	
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
Gradimento del processo da indagine interna	#N/D	0,00%	0,00%	
% di atti pubblicati rettificati (n. di atti pubblicati che hanno richiesto una modifica / n. di atti pubblicati)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Maggioni Maria Cristina	
Trentadue Franco	
Assandri Ermano	
Talarico Giovannina	
Garito Rachele	
Russi Sergio	
Giudice Gaetano	

Società coinvolte nel Processo	
Nominativo	
CSBNO	



		ANNO	2013				
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>						
Servizio	<i>Sistemi informativi e Processi</i>						
Ufficio	<i>Sistemi Informativi</i>						
Responsabile	<i>Cristina Maggioni</i>						
Processo n. 14							
Gestire i sistemi informativi							
Finalità del Processo							
Assicurare la continuità di funzionamento dei sistemi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali, migliorare i processi produttivi dell'ente attraverso l'utilizzo di sistemi informatici e fornire il servizio SIT (Sistema Informativo Territoriale).							
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato							
Logiche e strumenti integrati di governo							
Stakeholder							
Uffici comunali, Amministratori e cittadini							
Indici							
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento
Indici di Quantità/Tempo/Costo/Qualità							
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804	11.000	11.000	
N° postazioni hardware (posti di lavoro con PC)	90	97	98	93,50	98		
N° postazioni hardware (posti di lavoro con PC + server)	115	124	125	119,50	125		
n. stampanti, scanner, fax, telefoni, cell. e fotocopiatrici	214	219	221	216,50	220		
n. licenze (verificare come trattare utenze su server)	753	774	775	763,50	780		
n. pc sostituiti nell'anno	15	15	15	15,00	15		
tempo di interruzione in orario di servizio dei server: VERIFICARE SE RILEVABILE.	0	0	6 h.	0,00	24 h. complessive		
N° servizi on line	2	3	3	2,50	3		
N° servizi dell'ente	45	46	46	45,50	46		
N° interventi di supporto realizzati	234	461	367	347,50	370		
N° interventi di supporto richiesti	270	493	381	381,50	380		
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	1,88	0,81	1,8	1,35	1,80		
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti postazioni individuali	1,10	0,84	1,5	0,97	1,50		
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti server o di rete)	0,72	0,58	0,65	0,65	0,70		
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti fotocopiatrici.	1,97	2,15	2,1	2,06	2,00		
% gradimento servizio Customer	#N/D	86		#N/D			
% gradimento servizio FOCUS	#N/D	#N/D		#N/D			



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Tasso rotazione (n. nuovi pc installati/ n. pc installati)	0,16	0,15	#DIV/0!	
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line/ n. servizi dell'Ente)	5,49%	4,58%	4,58%	
Efficacia del Servizio CED (n. interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti)	91,09%	97,37%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio di risoluzione guasti e malfunzionamenti in giorni totale	1,35	1,80	0,00	
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti postazioni individuali	0,97	1,50	0,00	
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti server o di rete	0,65	0,70	0,00	
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti fotocopiatrici.	2,06	2,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
% gradimento servizio Customer	#N/D	0,00%	0,00%	
% gradimento servizio FOCUS	#N/D	0,00%	0,00%	
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Maggioni Maria Cristina	
Franco Trentadue	
Gaslini Loris	
Barbugian Negro Silvia	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Sociale, Cultura e comunicazione</i>							
Ufficio	<i>Sociale</i>							
Responsabile	<i>Barbara Dell'Acqua</i>							
Processo n. 15								
Presenza in carico di persone con disagio sociale								
Finalità del Processo								
Accompagnare le persone con disagio sociale nella gestione delle proprie problematiche favorendo l'attivazione dei soggetti per l'autonomia anche attivando la rete territoriale dei servizi pubblici e del privato sociale								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni								
Stakeholder								
Persone disagiate ed Enti								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804,33	11.000	11000	100,00%	
n. soggetti presi in carico nell'anno (cartelle aperte)	58	94	141	97,67	163		0,00%	
di cui in carico da meno di tre anni	#N/D	#N/D	79	79,00	116		0,00%	
di cui con problemi lavorativi	#N/D	#N/D	40	40,00	78		0,00%	
di cui con problemi di disagio abitativo	#N/D	#N/D	30	30,00	49		0,00%	
N. domande contributi economici presentate	110,00	94,00	47	47,00	60		0,00%	
N. domande accolte contr. Ordinari	51,00	42,00	27	27,00	30		0,00%	
N. domande accolte contr. straordinari	40,00	23,00	11	11,00	15		0,00%	
N. domande respinte	19,00	36,00	7	7,00	3		0,00%	
n. contributi erogati oltre i 90gg dalla richiesta	#N/D	#N/D	8	8,00	10		0,00%	
n. contratti sociali stipulati su domande contributi ordinari accolte	#N/D	36,00	25	25,00	25		0,00%	
Domande di contributo da parte di soggetti che hanno perso il lavoro, ma non hanno problematiche che richiedano una presa in carico da parte del servizio sociale	#N/D	#N/D	41	41,00	40		0,00%	
di cui accolte (in quanto in possesso dei requisiti previsti)	#N/D	#N/D	25	25,00	35		0,00%	
stanziamento complessivo per contributi economici	€ 60.000,00	€ 63.000,00	48000	57.000,00	€ 74.000,00			
Numero soggetti in carico al NIL	#N/D	19	28	23,50	35		0,00%	
di cui inviati e presi in carico dal NIL nell'anno	#N/D	11	7	9,00	5		0,00%	
borse lavoro attive/altri strumenti (comprensivi di rinnovi)	2	7	11	6,67	12		0,00%	
n. inserimenti lavorativi con contratto regolare (qualsiasi tipo) anche a tempo determinato	1	3	1	1,67	4		0,00%	
Tempo medio della presa in carico (prevede la valutazione l'inserimento e l'accompagnamento per ca. due anni dopo l'assunzione) delle cartelle attualmente aperte per inserimenti lavorativi in mesi	#N/D	#N/D	8	8,00	8		0,00%	
Altri soggetti con disagio abitativo non in carico al servizio sociale	#N/D	#N/D	15	15,00	5		0,00%	
n. soggetti con cui si sono attivati interventi per affrontare il disagio abitativo	#N/D	10	30	20,00	20		0,00%	
di cui soggetti inseriti in strutture per l'emergenza abitativa/pensioni/ostelli	#N/D	2	3	2,50	4		0,00%	
di cui soggetti che hanno trovato soluzioni temporanee al disagio abitativo	#N/D	2	8	5,00	6		0,00%	
di cui soggetti che hanno trovato soluzioni definitive al disagio abitativo	#N/D	7	1	4,00	5		0,00%	
Tempo medio di completamento dell'istruttoria per l'assegnazione di contributi economici (da richiesta a liquidazione)	#N/D	#N/D	74	74,00	70		0,00%	



Numero soggetti seguiti in rete con servizi specialistici	#N/D	#N/D	23	23,00	40		0,00%
Numero soggetti seguiti in collaborazione con altri soggetti del privato sociale	#N/D	#N/D	16	16,00	20		0,00%
Totale cartelle chiuse nell'anno	#N/D	#N/D	37	37,00	20		0,00%
Numero cartelle chiuse nell'anno / o trasferite a servizi specialistici e solo monitorate da Comune, per raggiungimento degli obiettivi di progetto o per mancata adesione del soggetto al percorso proposto per l'autonomia	#N/D	#N/D	19	19,00	10		0,00%
INDICATORI DI PERFORMANCE							
				Performance precedente (Il riferimento varia in base ai dati disponibili)	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% domande accolte contributi ordinari e straordinari e di soggetti non in carico (n. domande contributi accolte/ n. domande presentate)				71,59%	80,00%	#DIV/0!	
% interventi di emergenza per disagio abitativo (n. di interventi d'emergenza a seguito di sfratto / n. soggetti con disagio abitativo)				10,00%	7,41%	#DIV/0!	
% soddisfazione disagi abitativi (n. soggetti con cui si sono trovate soluzioni temporanee o definitive / n. soggetti con disagio abitativo)				20,00%	20,37%	#DIV/0!	
capacità di risposta al bisogno di accompagnamento nell'inserimento lavorativo (n. di borse lavoro-altri strumenti / numero soggetti in carico NIL)				28,37%	34,29%	#DIV/0!	
incidenza dell'intervento del servizio a favore di soggetti con difficoltà lavorativa (Numero nuove assunzioni / numero soggetti in carico con problemi lavorativi)				30,00%	5,13%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale							
adeguatezza della tempistica di esecuzione del processo (standard fissato in 90 giorni) (n. di utenti a cui è stato erogato il contributo oltre 90gg / n. di utenti a cui è stato assegnato un contributo)				12,70%	12,50%	#DIV/0!	
Indicatori Economici							
Indicatori di Qualità							
% contratti sociali (Rapporto fra i contratti sociali stipulati / domande di contributi ordinari accolte)				92,59%	83,33%	#DIV/0!	
capacità di accompagnamento all'autonomia (rapporto cartelle aperte da meno di tre anni/sul totale totale cartelle aperte nell'anno)				80,89%	71,17%	#DIV/0!	
% raggiungimento obiettivi dell'intervento sociale (rapporto cartelle chiuse per <i>raggiungimento obiettivi</i> /totale cartelle chiuse)				51,35%	50,00%	#DIV/0!	



						ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance							
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>						
Servizio	<i>Sociale, Cultura e comunicazione</i>						
Ufficio	<i>Biblioteca</i>						
Responsabile	<i>Barbara Dell'Acqua</i>						
Processo n. 16							
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico							
Finalità del Processo							
Gestire e valorizzare le Biblioteche di Cerchiate e Punto Pero							
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato							
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni							
Stakeholder							
Cittadini e scuole							
Indici							
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento
Dati quantitativi, economici e temporali							
Popolazione	10.749	10.806,00	10.858,00	10.804,33	11.000	11.000	100,00%
N° iscritti Cerchiate	3.654,00	3.714	3763	3.710,33	3.850		0,00%
N° nuovi iscritti Cerchiate	48,00	60	49	52,33	90		0,00%
N° iscritti attivi Cerchiate (almeno un prestito)	392,00	365	367	374,67	450		0,00%
di cui residenti					n.d.		#VALORE!
N° prestiti a favore di utenti del sistema interbibliotecario provenienti dalla biblioteca di cerchiate	5.268,00	5.627	4788	5.227,67	4.600		0,00%
n. prestiti a favore di cittadini di Pero (sede Cerchiate) provenienti dal sistema interbibliotecario	1.104,00	1.042	1129	1.091,67	1.250		0,00%
n. prestiti a favore di cittadini di Pero (sede Cerchiate) provenienti dalla biblioteca di cerchiate	2.819,00	2.792	3413	3.008,00	3.600		0,00%
n. prestiti materiale multimediale Cerchiate - locale-	#N/D	647,00	2935	1.791,00	3.100		0,00%
n. prestiti materiale multimediale Cerchiate - da altre biblioteche	#N/D	232,00	297	264,50	350		0,00%
N° prestazioni complessive biblioteca di Cerchiate	9.191	9.461	9.330	9.395,50	9.450		
patrimonio Cerchiate	13.154	13.516	13.540	13.403	12.500		0,00%
h apertura settimanale biblioteca di cerchiate	16	16	16	16	18		0,00%
spesa per materiale multimediale Cerchiate (titolo II)	€ 107,80	€ 132,74	€ 999,75	€ 413,43	€ 3.500,00		
spesa per materiale librario Cerchiate (titolo II)	€ 2.358,03	€ 3.932,97	€ 6.596,97	€ 4.295,99	€ 5.500,00		
n. domande di iscrizione/pratiche raccolte per il comune a punto pero					n.d.		
n. domande di iscrizione/pratiche raccolte per il comune a cerchiate					n.d.		
N° iscritti Punto Pero	1.876,00	2.140	2472	2.162,67	2.750		0,00%
N° nuovi iscritti Punto Pero							0,00%
N° iscritti attivi Punto Pero (almeno un prestito)	1.068,00	1.076	1327	1.157,00	1.650		#VALORE!
di cui residenti					n.d.		0,00%
N° prestiti a favore di utenti del sistema interbibliotecario provenienti da Punto Pero	5.322,00	5.205	6050	5.525,67	6.100		0,00%
n. prestiti a favore di cittadini di Pero (sede Punto Pero) provenienti dal sistema interbibliotecario	5.524,00	6.329	7372	6.408,33	7.500		0,00%
n. prestiti a favore di cittadini di Pero (sede Punto Pero) provenienti da Punto Pero	11.354,00	11.057	16683	13.031,33	17.000		0,00%
n. prestiti materiale multimediale Punto Pero - locale-	#N/D	5.679,00	7721	6.700,00	7.900		0,00%
n. prestiti materiale multimediale Punto Pero - da altre biblioteche	#N/D	1.873,00	4350	3.111,50	4.500		0,00%
N° prestazioni complessive Punto Pero	24.811,00	25.409	29548	26.589,33	30.600		
patrimonio Punto Pero	3.669,00	4.753	7300	5.240,67	7.000		0,00%



h apertura settimanale Punto Pero	50,00	49	49	49,33	49		
n. domande di iscrizione/pratiche raccolte per il comune in comune					n.d.		
totale pratiche presentabili agli sportelli protocollate					n.d.		
Tempo medio attesa prestito	4	4,8	5	4,60	4		
spesa per materiale multimediale Punto Pero (titolo II)	€ 4.000,00	€ 4.000,00	€ 4.000,00	€ 4.000,00	€ 4.000,00		
spesa per materiale librario Punto Pero (titolo II)	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00		
n. iniziative di promozione della lettura rivolte agli adulti	2	2	2	2,00	3		
n. iniziative di promozione della lettura rivolte a bambini e giovani	1	1	2	1,33	4		
n. corsi e seminari organizzati in collaborazione con il CSBNO			4	4,00	12		
di cui effettivamente attivati (perchè hanno avuto un numero sufficiente di iscritti)			2	2,00	10		
bambini nati nell'anno			81	81,00	30		
n. nuovi nati cui viene trasmessa la lettera con la proposta di iscrizione alla biblioteca (nati per leggere)					30		
gradimento servizio							

INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% utilizzo della Biblioteca di Cerchiate (n. iscritti attivi biblioteca di Cerchiate/ popolazione)	3,47%	4,09%	0,00%	
% utilizzo di Punto Pero (n. iscritti attivi Punto Pero/ popolazione)	10,71%	15,00%	0,00%	
Media prestiti degli utenti della Biblioteca di Cerchiate (n. prestiti / n. iscritti attivi della Biblioteca di Cerchiate)	10,94	10,78	#DIV/0!	
Media prestiti degli utenti di Punto Pero (n. prestiti / n. iscritti attivi di Punto Pero)	16,80	14,85	#DIV/0!	
Tasso di accessibilità Biblioteca di Cerchiate (ore di apertura settimanale)	16,00	18,00	0,00	
Tasso di accessibilità Punto Pero (ore di apertura settimanale)	49,33	49,00	0,00	
% rotazione patrimonio Biblioteca di Cerchiate (n. articoli del patrimonio della biblioteca di Cerchiate prestati/ totale patrimonio biblioteca di Cerchiate)	61,44%	65,60%	#DIV/0!	
% rotazione patrimonio Punto Pero (n. articoli del patrimonio di Punto Pero prestati/ totale patrimonio Punto Pero)	354,10%	330,00%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio di attesa per il prestito attraverso il Consorzio in giorni	4,60	4,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
Gradimento del processo da indagine	#N/D	0,00%		
Incremento % iniziative di promozione della lettura (iniziative anno corrente / su iniziative anno -1)		175,00%		
Incremento % prestito materiale multimediale Cerchiate (prestiti anno corrente / su prestiti anno -1)		106,75%		
Incremento % prestito materiale multimediale Punto Pero (prestiti anno corrente / su prestiti anno -1)	#N/D	102,73%		

Analisi del risultato

Negli item in cui non è disponibile il dato del triennio la media è sul biennio precedente

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Dell'Acqua Barbara	
Di Paolo Nicola	
Laura Bramati	

Società coinvolte nel Processo	
C.S.B.N.O.	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	Area Risorse e Servizi							
Servizio	Sociale, Cultura e comunicazione							
Ufficio	Comunicazione							
Responsabile	Barbara Dell'Acqua							
Processo n. 17								
Gestire la comunicazione istituzionale e la partecipazione dei cittadini								
Finalità del Processo								
Garantire il soddisfacimento delle esigenze di comunicazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza mediante l'utilizzo della strumentazione prevista dalla legislazione vigente								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro								
Stakeholder								
Cittadini, realtà associative e istituzionali								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804,33	11.000	11000	100,00%	
N° comunicati stampa	148	211,00	109	156,00	34		0,00%	
N° comunicati stampa riscontrati (pubblicati)	#N/D	154,00	109	#N/D	32		0,00%	
n° pagine periodico al netto della pubblicità	62,4	45,00	56	54,47	38		0,00%	
numero visite al sito	#N/D	#N/D	83.994	#N/D	85.000		0,00%	
di cui nuovi visitatori	#N/D	#N/D	44.620	#N/D	34.000		0,00%	
di cui visitatori <i>returning</i>	#N/D	#N/D	39.374	#N/D	51.000		0,00%	
visitatori unici	#N/D	#N/D	46.488	#N/D	50.000		0,00%	
numero aggiornamenti dell'home page	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	180			
numero segnalazioni da parte degli amministratori e dei cittadini di errate informazioni nell'home page	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2			
numero aggiornamenti singoli servizi (verificare se inseribile in tutti i servizi)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D				
numero segnalazioni da parte degli amministratori e dei cittadini di errate o incomplete informazioni nelle pagine interne	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D				
numero segnalazioni da parte dell'ufficio comunicazione agli uffici	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	10			
numero incontri coordinamento convocati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	4			
implementazione e aggiornamento vetrina interattiva					1			
n. messaggi pervenuti alla mail Comune@comune.pero.mi.it	#N/D	#N/D	33	33,00	80		0,00%	
numero messaggi cui è stato inviato il riscontro entro 7 gg	#N/D	#N/D	33	33,00	75		0,00%	
n. giorni che intercorrono fra la diffusione del materiale informativo e l'iniziativa (istituzionali, di partecipazione, ricreative e culturali)	15	10	11	11,83	12		0,00%	



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% comunicati stampa riscontrati (n. numero comunicati stampa riscontrati / comunicati stampa prodotti)	72,99%	94,12%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale				
% risposte ai messaggi dei cittadini secondo lo standard stabilito (riscontri inviati entro 7 giorni/ su totale messaggi pervenuti)	100,00%	93,75%	#DIV/0!	
% segnalazioni effettuate agli uffici autonomamente dal servizio comunicazione/segnalazione da parte dei cittadini e amministratori		83,33%		
Tempi medi di pubblicizzazione degli eventi (media n. giorni che intercorrono fra la data dell'evento e la data di prima distribuzione del materiale informativo)	11,83	12,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
% segnalazioni di errate informazioni sito/su numero accessi				
% segnalazioni di errate informazioni in home page sito su/ numero accessi				
Analisi del risultato				
Nell'anno in corso non si è rinnovato il contratto con la società di comunicazione				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Dell'Acqua Barbara	
Deavi Nicoletta	
Sogni Monica	
Laura Bramati	
Nino di Paolo	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Sociale, Cultura e comunicazione</i>							
Ufficio	<i>Sociale</i>							
Responsabile	<i>Barbara Dell'Acqua</i>							
Processo n. 18								
Gestire strutture diurne per anziani								
Finalità del Processo								
Assicurare il funzionamento della struttura diurna per anziani "Centro diurno anziani"								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni								
Stakeholder								
Anziani ospitati e Famiglie								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804,33	11.000	11000	100,00%	
CENTRO DIURNO MATTEOTTI - CERCHIATE								
Posti disponibili Centro Diurno	60	60	60	60,00	60			
Nr. iscritti femmine (tessere rilasciate)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	25			
Nr. iscritti maschi (tessere rilasciate)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	40			
Nr. iscritti nuovi nell'anno (tessere rilasciate)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1			
Nr. iscritti ad attività (somma totale anche non tesserati)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	85			
Nr. soggetti partecipanti ad attività del Centro che richiedono l'iscrizione (non si duplica il conteggio di singoli soggetti iscritti a più corsi)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	40			
Nr. iscritti occasionali (partecipanti alle attività non in possesso di tessera)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	25			
N. corsi stabili (es.: UTE, corsi ballo, attività motoria, ecc.)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	3			
N. eventi ricreativi periodici programmati (es: sabati aperti, pranzo mensile, ecc.)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2			
N. eventi occasionali (es: festa di primavera, ecc.)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	3			
Nr. Iniziative non realizzate fra quelle programmate	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	8			
Nr. eventi aperti alla cittadinanza	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1			
numero giorni di apertura all'anno	#N/D	65	231	#N/D	250			
% gradimento dei servizi (indagine)	#N/D	#N/D	92,00%	#N/D	90%			
CENTRO DIURNO GREPPI - PERO								
Posti disponibili Centro Diurno	80	80	100	86,67	100			
Nr. iscritti femmine (tessere rilasciate)	110	166	175	150,33	60			
Nr. iscritti maschi (tessere rilasciate)	110	166	175	150,33	120			



Nr. iscritti nuovi nell'anno (tessere rilasciate)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	5		
Nr. iscritti ad attività (somma totale anche non tesserati)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	500		
Nr. soggetti partecipanti ad attività del Centro che richiedono l'iscrizione (non si duplica il conteggio di singoli soggetti iscritti a più corsi)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	55		
Nr. iscritti occasionali (partecipanti alle attività non in possesso di tessera)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	35		
N. corsi stabili (es.: UTE, corsi ballo, attività motoria, ecc.)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	5		
N. eventi ricreativi periodici programmati (es: sabati aperti, pranzo mensile, ecc.)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	10		
N. eventi occasionali (es: festa di primavera, ecc.)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	6		
Nr. Iniziative realizzate fra quelle programmate	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	21		
Nr. eventi aperti alla cittadinanza	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		
numero giorni di apertura all'anno	130	251	254	211,67	259		
% gradimento dei servizi (indagine)	#N/D	91,11%	92,00%	91,56%	90,00%		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Attrattività delle proposte del Centro Diurno (Cerchiate) (n. totale iniziative ricreative realizzate/ n. iniziative ricreative programmate e non realizzate)		100,00%		
Attività del Centro Diurno (Cerchiate) (n. totale iniziative ricreative realizzate/ n. giorni di apertura)		3,20%		
Attrattività delle proposte del Centro Diurno (Cerchiate) (n. totale iniziative ricreative realizzate/ n. iniziative ricreative programmate)		100,00%		
Attrattività delle proposte del Centro Diurno (Greppi) (n. totale iniziative ricreative realizzate/ n. iniziative ricreative programmate)		100,00%		
diversificazione utenza (Cerchiate) totale iscritti ad attività / totale partecipanti (teste) ad attività ad iscrizione		47,06%		
Diversificazione utenza (Greppi) totale iscritti ad attività / totale partecipanti (teste) ad attività ad iscrizione		11,00%		
Indicatori di Efficacia temporale				
% apertura Centro Anziani (Cerchiate) (n. giorni di apertura Centro Anziani/ 365 giorni)	57,99%	68,49%		
% apertura Centro Anziani (Greppi) (n. giorni di apertura Centro Anziani/ 365 giorni)	#N/D	70,96%		
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
% gradimento dei servizi (indagine)	#N/D	90,00%		
% gradimento dei servizi (indagine)	#N/D	90,00%		
Analisi del risultato				

La diversificazione dell'utenza risulta molto più bassa in Greppi anche in ragione del fatto che si fanno molte più attività. Il dato non è paragonabile con quello del centro di Cerchiate perché

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Dell'Acqua Barbara	
Sogni Monica	
Deavi Nicoletta	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	Area Risorse e Servizi							
Servizio	Sociale, Cultura e comunicazione							
Ufficio	Nido							
Responsabile	Barbara Dell'Acqua							
Processo n. 19								
Progettare e gestire servizi di Asilo Nido								
Finalità del Processo								
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna dei servizi educativi e di supporto								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni								
Stakeholder								
Bimbi 0-3 anni e loro famiglie								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804,33	11.000	11000		
N° posti occupati	69	74	75	72,67	74		0,00%	
N° posti disponibili	69	74	75	72,67	74		0,00%	
N° richieste pervenute	83	76	60	73,00	55		0,00%	
Bimbi 0-3 anni	387	355	352	364,67	360		0,00%	
N° gg apertura servizio	230	226	223	226,33	222		0,00%	
N° ore servizio alla settimana	52,5	52,5	53	52,50	53		0,00%	
N. utenti	71	74	85	76,67	79		0,00%	
n. giorni di apertura del servizio per posti disponibili periodo settembre-15 novembre	15.870	16.724	3.675	12.089,67	3.234		0,00%	
n. giorni di apertura del servizio per posti disponibili periodo 15 novembre- luglio			13.050	13.050,00	12.994		0,00%	
n. bambini iscritti per numero giorni effettivi di iscrizione settembre-15 novembre	14.067	15.932	3.344	11.114,42	3.168		0,00%	
n. bambini iscritti per numero giorni effettivi di iscrizione 15 novembre - luglio			12.398	12.397,50	12.100		0,00%	
n. nuovi inserimenti nell'anno educativo 2012-2013	n.d.	n.d.	37	37,00	42		0,00%	
n. bambini che arrivano alla frequenza con orario ordinario prima del 16° giorno di calendario dall'inizio dell'inserimento	n.d.	n.d.	31	31,00	35		0,00%	
numero di comunicazioni all'ufficio entrate delle variazioni di tariffa/cessazioni/nuovi iscritti)	11	11	12	12,00	11		0,00%	
numero di comunicazioni all'ufficio entrate trasmesse entro il 5 del mese	#N/D	#N/D	12	12,00	11		0,00%	
n. processi rivisti nell'anno educativo					6			
% gradimento servizio		83,00%	81,00%	82,00%	82,00%		0,00%	



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% di utilizzo del servizio Asilo Nido (posti occupati/ posti disponibili)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)	20,02%	15,28%	#DIV/0!	
Saturazione posti (iscritti effettivi /posti disponibili)	100,46%	74,32%	#DIV/0!	
Giorni di apertura del servizio (n. giorni / 365giorni)	62,01%	60,82%	0,00%	
Tasso di saturazione del servizio periodo settembre 15 novembre	91,93%	97,96%	#DIV/0!	
Tasso di saturazione del servizio periodo 15 novembre luglio	95,00%	93,12%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale				
% inserimenti di durata non superiore a due settimane (numero inserimenti inferiori a 2 settimane/inserimenti totali)	83,78%	83,33%	#DIV/0!	
% comunicazioni trasmesse nei tempi standard previsti (n. di comunicazioni all'ufficio entrate entro il 5 del mese / numero di comunicazioni)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
Revisione rivalutazione processi		6		
Gradimento del processo da indagine	82,00%	82,00%	0,00%	
Analisi del risultato				
Nell'anno 2012-2013 sono diminuiti di xx unità i posti convenzionati				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Campetti Fabio	
Dell'Acqua Barbara	
Ablondi Marzia	
Barreca Girolama	
Bramati Laura	
Campolongo Margherita	
Dona' Catina Maria	
Gradi Antonella	
Michiara Francesca	
Pierfederici Luana Maria Grazia	
Salvioni Anna Chiara	
Anastasio Anna	
Bonissi Mercedes	

					ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance							
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>						
Servizio	<i>Sociale, Cultura e comunicazione</i>						
Ufficio	<i>Sociale</i>						
Responsabile	<i>Barbara Dell'Acqua</i>						
Processo n. 20							
Controllo contratti area sociale							
Finalità del Processo							
Garantire l'attuazione dei contratti stipulati con soggetti gestori o concessionari di servizi comunali							
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato							
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni							
Stakeholder							
Cittadini, realtà associative e istituzionali, aziende partecipate o appaltatrici							
Indici							
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento
Dati quantitativi, economici e temporali							
Convenzione per l'attuazione del progetto PULP							
ADEMPIMENTI DELL'ENTE							
verifica inserimenti lavorativi soggetti svantaggiati (ogni anno almeno 3 progetti di inserimento)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	Si		
verifica gestione del bar (nr. personale impiegato ed in possesso della qualificazione professionale prevista, es. corso HACCP, diploma AIS/AIBES, ecc.)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	Si		
verifica gestione sale comunali (elaborazione calendario di utilizzo degli spazi entro 30 settembre)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	Si		
numero sopralluoghi verifica pulizie spazi concessi (cura delle pulizie degli spazi e delle attrezzature)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	3		
organizzazione incontri periodici di verifica progetto					6		
n. inadempimenti rilevati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2		
n. contestazioni su inadempimenti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2		
ADEMPIMENTI DEL GESTORE							
acquisizione sponsorizzazioni finalizzate al sostegno delle attività e degli eventi proposti nella programmazione	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
ottenimento necessarie autorizzazioni degli organi competenti in caso di manifestazioni culturali (autorizzazioni ASL, ordinanza PL, SIAE, ecc.)	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
n. sabati aperti in collaborazione con altri stakeholders presenti in Greppi	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	0		
n. eventi organizzati in orari diversi dall'apertura del bar/centro	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		
rendiconto trimestrale (entro il 20 del mese successivo alla chiusura del trimestre) dell'andamento della gestione economico-finanziaria	#N/D	#N/D	1	#N/D	4		
Trasmissione del rendiconto della gestione nella forma prevista in convenzione	#N/D	#N/D	0	#N/D	1		
Convenzione per l'attuazione del progetto HOUSING							
Dati quantitativi, economici e temporali							
ADEMPIMENTI DELL'ENTE							
verifica presa in carico cittadini di Pero in situazione di disagio abitativo con elaborazione progetti individualizzati volti all'autonomia alloggiativa (nel rispetto dei limiti massimi di durata dei progetti individualizzati - anni 3)	#N/D	#N/D	3	#N/D	6		
verifica sottoscrizione accordi, contratti e convenzioni con soggetti del pubblico e del privato coinvolti nel progetto a vario titolo	#N/D	#N/D	1	#N/D	?		
verifica obiettivi da perseguire, definiti con il Comune in base alla programmazione annuale, dell'Agenzia dell'Abitare	#N/D	#N/D	1	#N/D	2		

verifica selezione soggetti destinatari degli alloggi per inserimento in presenza di alloggi disponibili	#N/D	#N/D	0	#N/D	4		
n. inadempimenti rilevati	#N/D	#N/D	0	#N/D	0		
n. contestazioni su inadempimenti	#N/D	#N/D	0	#N/D	0		
ADEMPIMENTI DEL GESTORE							
elaborazione e trasmissione rendiconto annuale (da presentare entro 30 novembre) di ciascun anno di co-progettazione corredato di tutti i documenti specificati all'art. 8 c. 5 della convenzione	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
elaborazione e trasmissione preventivo piano economico finanziario (presentazione entro il 30 ottobre)	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
trasmissione comunicazione al Comune per ogni nuova assegnazione di alloggi con allegata relazione secondo quanto all'art. 3 c. 1 lett. c della convenzione	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
monitoraggio opportunità di collaborazione con altri partner pubblici e privati sia in forma di finanziamento che di sviluppo di ulteriori sperimentazioni del progetto (restituzione delle azioni di fund raising messe in atto all'all.1_3 della convenzione)	#N/D	#N/D	1	#N/D			
disponibilità servizi integrativi offerti dalla Cooperativa che si occupa della co-progettazione di HS col Comune (all'all. 1_ della convenzione): messa a disposizione delle competenze e delle attività del "Centro famiglia e dintorni" per offerta sostegno educativo, consultazione psicologica, orientamento ai servizi, promozione gruppi mutuo/auto aiuto e presenza mediatori culturali per accesso ai servizi dell'AdA (su appuntamento)	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
Co-progettazione Piano del Diritto allo Studio							
Dati quantitativi, economici e temporali							
PDS: PROGETTI IN CAPO AL COMUNE E RIVOLTI A TUTTE LE CLASSI INTERESSATE							
progetto psicomotricità	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
progetto ben-essere e sportello studenti scuole superiori	#N/D	#N/D	1	#N/D	2		
Nati per leggere	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
Superlettore	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
Screening disturbi dell'apprendimento	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		
attività motoria	#N/D	#N/D	2	#N/D	2		
educazione stradale e alla legalità	#N/D	#N/D	3	#N/D	3		
educazione alimentare	#N/D	#N/D	3	#N/D	2		
progetto prevenzione dipendenze	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		
lingua straniera scuola dell'infanzia	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
pre-post scuola	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
Servizio di accompagnamento alla mensa	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
Piedibus	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		
Centri estivi	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		
valutazione progetti (focus group e questionario)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2		
PDS: PROGETTI CHE RICHIEDONO SUCCESSIVA ADESIONE DI SINGOLE CLASSI							
progetto orientamento IREP	#N/D	#N/D	1	#N/D	2		
percorsi di formazione alla cittadinanza: Amnesty kids, Chico Mendes, Laboratorio di democrazia, Libera	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	4		
progetto "Senza frontiere"	#N/D	#N/D	1	#N/D	2		
adesione manifestazioni sportive	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2		
Educazione ambientale: progetto acqua, puliamo il mondo e visita Ersaf	#N/D	#N/D	1	#N/D	3		
educazione alla pace e convivenza democratica: Vuoi la pace? Pedalal e Stand-up per la pace	#N/D	#N/D	0	#N/D	2		
Pronto soccorso	#N/D	#N/D	0	#N/D	1		#RIFI
Corso di fotografia	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
----------------------------------	---------------------------------	--------------------	------------------------	-------

Indicatori di Efficacia (progetto PULP)				
% di realizzazione degli adempimenti previsti a carico dell'ente totale adempimenti realizzati/totale adempimenti previsti		%	100,00%	
% di realizzazione degli adempimenti previsti a carico dell'aggiudicatario totale adempimenti realizzati/totale adempimenti previsti		%	100,00%	
percentuale contestazioni su inadempimenti		#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia (PROGETTO HS)				
% di realizzazione degli adempimenti previsti a carico dell'ente totale adempimenti realizzati/totale adempimenti previsti		%	100,00%	
% di realizzazione degli adempimenti previsti a carico dell'aggiudicatario totale adempimenti realizzati/totale adempimenti previsti		%	100,00%	
percentuale contestazioni su inadempimenti		100,00%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia (CO-PROGETTAZIONE)				
% di realizzazione dei progetti previsti a carico dell'Ente per tutte le classi interessate totale progetti realizzati/totale progetti previsti		90,00%	100,00%	
% di realizzazione dei progetti che richiedono la successiva adesione delle singole classi totale progetti realizzati/totale progetti previsti		80,00%	100,00%	
Indicatori di Efficacia temporale				
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Fabio Campetti	
Dell'Acqua Barbara	
Bramati Laura	
Nicoletta Deavi	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Sociale, Cultura e comunicazione</i>							
Ufficio	<i>Cultura/Sport</i>							
Responsabile	<i>Barbara Dell'Acqua</i>							
Processo n. 21								
Gestione impianto sportivi								
Finalità del Processo								
Garantire l'attuazione dei contratti stipulati con soggetti gestori o concessionari di servizi comunali								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni								
Stakeholder								
Cittadini, realtà associative e istituzionali, aziende partecipate o appaltatrici								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Gestione impianto sportivo "G.Brera"								
ADEMPIMENTI DELL'ENTE								
verifica presenza scuola calcio e squadre previste in convenzione (si/no)	#N/D	#N/D	Si	#N/D	Si		#VALORE!	
verifica requisiti degli allenatori impiegati (si)	#N/D	#N/D	Si	#N/D	Si		#VALORE!	
definizione degli orari di apertura del Centro sportivo al pubblico	#N/D	#N/D	Si	#N/D	Si		#VALORE!	
n. relazioni di sopralluogo per verifica orari di apertura del Centro sportivo	#N/D	#N/D	0	#N/D	3		0,00%	
erogazione dei contributi nei termini previsti (si/no)	#N/D	#N/D	Si	#N/D	Si		#VALORE!	
Comunicazione delle tariffe fissate dalla GC e verifica della corretta applicazione	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
n. inadempimenti rilevati	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
n. contestazioni su inadempimenti	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
ADEMPIMENTI DEL GESTORE								
predisposizione degli atti di obbligazione ai sensi dell'art.5 del Regolamento comunale all'inizio dell'anno sportivo	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
stipula di polizza assicurativa ad integrazione di quella associativa	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
redazione del calendario delle attività e trasmissione all'ufficio competente	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
Trasmissione del rendiconto della gestione nella forma prevista in convenzione	#N/D	#N/D	0	#N/D	1		0,00%	
Gestione palestre comunali								
ADEMPIMENTI DELL'ENTE								
Comunicazione iniziative previste nel calendario eventi che si devono attuare nelle palestre	#N/D	#N/D	3	#N/D	3		0,00%	
n.eventi straordinari realizzati nelle palestre	#N/D	#N/D	3	#N/D	3		0,00%	
n. comunicazioni di eventi straordinari che si debbano attuare nelle palestre effettuate almeno 15 gg prima della data di svolgimento	#N/D	#N/D	3	#N/D	2		0,00%	
verifica della congruenza della percentuale utilizzo delle palestre da parte delle due associazioni che costituiscono l'ATS con lo standard fissato in convenzione	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
n. relazioni di sopralluogo per verifica effettivo utilizzo degli spazi prenotati 1.	#N/D	#N/D	0	#N/D	5		0,00%	
n. inadempimenti rilevati	#N/D	#N/D	0	#N/D	1		0,00%	
n. contestazioni su inadempimenti	#N/D	#N/D	0	#N/D	1		0,00%	
ADEMPIMENTI DEL GESTORE								
predisposizione degli atti di obbligazione ai sensi dell'art.5 del Regolamento comunale all'inizio dell'anno sportivo	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
stipula di polizza assicurativa ad integrazione di quella associativa	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
n. invito ai referenti politici nominati dal Consiglio Comunale ai consigli direttivi (almeno 3)	#N/D	#N/D	1	#N/D	3		0,00%	
redazione del calendario delle attività e trasmissione all'ufficio competente	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
Trasmissione del rendiconto della gestione nella forma prevista in convenzione	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	
disponibilità apertura delle palestre 7 giorni su sette per 11 mesi da settembre a luglio e, qualora richiesto da parte degli utenti anche nel mese di agosto	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	Settore Polizia Locale e Mobilità							
Servizio	Settore Polizia Locale e Mobilità							
Ufficio	Polizia Locale							
Responsabile	Sanacuore Salvatore							
Processo n. 22								
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro								
Stakeholder								
Utenti della strada e studenti delle scuole								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.745,00	11.000	11.000		
Km strade comunali	42,40	42,4	42,4	41,40				
N. ore PATTUGLIAMENTO TERRITORIO	10.880	10920	10.300	10.818,33	10.300		0,00%	
N. ore dedicate ai posti di controllo	#N/D	#N/D	711,00	#N/D	1.800			
n. di ore del servizio Polizia Locale	18.905,53	18.950,00	18.612,00	18.846,84	15.545			
N. REATI SEGNALATI ALLA PROCURA PER VIOLAZIONI AL CDS	#N/D	5	6	#N/D	6		0,00%	
N. POSTI DI CONTROLLO EFFETTUATI NELL'ANNO	1.012	1031	1050	1.012,67	900		0,00%	
N. PERSONE CONTROLLATE NELL'ANNO	#N/D	3.953	4.207	#N/D	4.000		0,00%	
n. sinistri rilevati	38	61	61	50,00	60		0,00%	
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	947	926	870	949,00	600		0,00%	
N. ore di servizio di controllo stradale presso il Polo fieristico	1.069	1.004	932	974,17			#DIV/0!	
N. patenti ritirate	61	51	32	56,67	20		0,00%	
N. controlli etilometrici	114	139	125	128,33	125		0,00%	
N. controlli telelaser	42	40	73	39,33	75		0,00%	
N. controlli cantieri stradali	23	45	47	28,67	40		0,00%	
N. ordinanze modifiche circolazione stradale per lavori	202	206	125	221,33	125		0,00%	
N. violazioni totali codice della strada	4.539	4.419	3.411	4.322,33	3.400		0,00%	
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	12	11	10	12,00	8		0,00%	
N. ricorsi accolti	7,00	4	2	8,33	2		0,00%	
N. sanzioni totali	4.000,00	4.419	3.427	4.142,67	3.400		0,00%	
N. sanzioni emesse nel turno domenicale	#N/D	#N/D	115	#N/D	100		0,00%	
N. persone controllate nel turno domenicale	#N/D	#N/D	140	#N/D	100		0,00%	
N. controllo veicoli nel turno domenicale	#N/D	#N/D	124	#N/D	100		0,00%	



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade)	1,21	#DIV/0!	#DIV/0!	
presenza sul territorio (n. ore annue di presenza / n. ore totali di servizio)	57,40%	66,26%	#DIV/0!	
% sanzioni domenicali (n. di sanzioni domenicali / n. di controlli)	#N/D	100,00%	#DIV/0!	
incidenza infrazioni su controlli (n. di violazioni / n. posti di controlli effettuati)	4,27	3,78	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	12,00	8,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
%persone controllate nel turno domenicale/ per posto di controllo domenicale (n. di persone controllate / su numero di posti di controllo effettuati)	#N/D	0,91	1,12	
n° ore di pattugliamento/km di strade comunali	261,31	#DIV/0!	#DIV/0!	
% contestazioni (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	0.02%	0,06%	#DIV/0!	
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Rossini William	
Vannini Massimiliano	
Bernardini Andrea Lorenzo	
De Mitri Alessandro	
Ferro Igor	
Grillo Orsolina	
Lanzoni Claudio	
Mamone Mario	
Melacca Cosimo	
Scatozza Concetta	
Senise Adelina	
Slaviero Guido	



							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	Settore Polizia Locale e Mobilità							
Servizio	Settore Polizia Locale e Mobilità							
Ufficio	Polizia Locale							
Responsabile	Sanacuore Salvatore							
Processo n. 23								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo attivo del territorio anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro								
Stakeholder								
Cittadini, commercianti e attività produttive								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.804,33	11.000	11.000		
N. ore settimanali di vigilanza	55,70	71	75	67,23	75		0,00%	
N. ore settimanali lavorate	363,50	333	358	351,50	75		0,00%	
N. ore serali	216,00	216	138	190,00	108		0,00%	
N. agenti (teste al 31/12)	13,00	12,00	8,00	11,00	8		0,00%	
N. verifica sicurezza impianti termici privati	#N/D	8,00	17,00	12,50	20		0,00%	
di cui oltre i 15 gg da segnalazione ufficio tecnico	#N/D	1,00	2,00	1,50	1		0,00%	
N. controlli esercizi pubblici di iniziativa d'ufficio	#N/D	11,00	15,00	13,00	20		0,00%	
N. controlli di esercizi pubblici su richiesta ufficio tecnico	#N/D	17	28	22,50	20		0,00%	
di cui oltre i 7gg da segnalazione ufficio tecnico	#N/D	1	1	1,00	1		0,00%	
N. controlli su iniziativa d'ufficio su attività produttive, esercizi di vicinato	#N/D	10	15	12,50	20		0,00%	
N. controlli attività produttive, esercizi di vicinato su segnalazione ufficio tecnico	#N/D	58	67	62,50	80		0,00%	
di cui oltre i 10 gg da segnalazione ufficio tecnico	#N/D	3	2	2,50	2		0,00%	
N. ore del servizio di polizia locale	18.906	18.950	18.612	18.822,51	15.545,00		0,00%	
N. controlli edilizi	#N/D	20	22	21,00	22		0,00%	
di cui oltre i 10 gg da segnalazione ufficio tecnico	#N/D	2	1	1,50	1		0,00%	
N. richieste di intervento al centralino	#N/D	#N/D	134,00	#N/D	1.000		0,00%	
N. ore servizi prossimità su capoluogo	2.292	2.300	2.500	2.364,00	2.300		0,00%	
N. controlli ambientali (ordinanze ambrosia, abbandono rifiuti, etc..)	4,00	17	55	25,33	50		0,00%	
N. accertamenti di residenza e cancellazione anagrafica	730	1.257	850	946	1.300		0,00%	
N. infrazioni	5	9	16	10,00	16		0,00%	
N. rapporti di servizio in cui si è identificato il responsabile	5	9	7	7,00	7		0,00%	
N. rapporti di servizio	37	40	85	54,00	85		0,00%	
Tempo complessivo da richiesta di verifica da parte dei demografici della residenza alla restituzione del verbale ai demografici	#N/D	18,00	15,00	16,50	15		0,00%	
N. reati totale segnalati alla Procura (cds, edilizia, etc..)	#N/D	15,00	10,00	12,50	10		0,00%	
N. controlli ordinanza cani	#N/D	30,00	42,00	36,00	42		0,00%	
N. controllo ordinanza antifumo in luogo pubblico	#N/D	#N/D	21	21,00	21		0,00%	



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance 2011	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
controlli in autonomia di pubblici esercizi (n. di controlli in autonomia / n. totale esercizi pubblici)	#DIV/0!	28,57%	0,00%	
efficacia controlli pubblici (n. di pubblici esercizi controllati / su n. totale esercizi pubblici presenti in scheda SUAP)	25,76%	28,57%	0,00%	
controlli in autonomia attività produttive (n. controlli attività produttivi effettuati su iniziativa d'ufficio / su n. totale attività presenti in scheda SUAP)	#DIV/0!	4,65%	0,00%	
Efficacia controlli attività produttive (n. di controlli attività produttive / su n. totale attività presenti in scheda SUAP)	13,58%	18,60%	0,00%	
Indicatori di Efficacia temporale				
% di ritardo controlli EDILIZIA (n. di controlli oltre 10 gg da segnalazione servizio edilizia / n. di controlli)	10,00%	4,55%	#DIV/0!	
% di ritardo controlli pubblici esercizi (n. di controlli oltre 7 gg / n. di controlli)	5,88%	5,00%	#DIV/0!	
% di ritardo controlli attività produttive (n. di controlli oltre 10gg / n. di controlli)	5,17%	2,50%	#DIV/0!	
tempo complessivo da richiesta di verifica da parte dei demografici della residenza alla restituzione del verbale ai demografici	18,00	15,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
% identificazione di chi ha commesso l'infrazione (n. infrazioni / n. rapporti di servizio in cui si è identificato il responsabile)	#N/D	44%	#DIV/0!	
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Rossini William	
Vannini Massimiliano	
Bernardini Andrea Lorenzo	
De Mitri Alessandro	
Ferro Igor	
Grillo Orsolina	
Lanzoni Claudio	
Mamone Mario	
Melacca Cosimo	
Scatozza Concetta	
Senise Adelina	
Slaviero Guido	

Società coinvolte nel Processo	
Nominativo	Tipo



							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	Settore Polizia Locale e Mobilità							
Servizio	Settore Polizia Locale e Mobilità							
Ufficio	Polizia Locale							
Responsabile	Sanacuore Salvatore							
Processo n. 24								
Gestire le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Mantenere il controllo del territorio e il rispetto delle norme sulla circolazione stradale								
Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato								
Logiche e strumenti integrati di governo								
Stakeholder								
Amministratori								
Indici								
	2010	2011	2012	media precedente	Atteso nell'anno	Consuntivo	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	10.749	10.806	10.858	10.745,00	11.000	11.000		
N. ricorsi	65	50	36	85,33	30	33,00	110,00%	
N. sanzioni	4.539	4419	3412	4.328,00	3600	3427,00	95,19%	
numero di solleciti inviati per sanzioni di importo >= €150					250		0,00%	
Importo solleciti inviati							#DIV/0!	
N. sanzioni non pagate	850	976	1.411	911,67	1.000		0,00%	
di cui sanzioni sia sollecitate non pagate di importo >=€ 150 (soglia di cui ala riga 24)					100		0,00%	
Importo sanzioni non pagate					€ 80.000,00		0,00%	
di cui importo sanzioni non pagate di importo >= 150					€ 15.200,00		0,00%	
Importo solleciti inviati per sanzioni di importo >=€150					€ 38.000,00		0,00%	
N. verbali incassati	2.308	2805	2000	2.626,33	1600		0,00%	
N. verbali cds emessi	4.539	4419	3411	4.328,00	3600		0,00%	
N° incassi effettuati oltre il 15° giorno	75	75	75	75,00	75		0,00%	
tempo medio incasso sanzioni (gg)	60	60	60	60,00	60		0,00%	
€ incassati totali	€ 130.000,00	€ 165.435,00	€ 115.770,00	€ 148.021,93	€ 140.000		0,00%	
€ accertati	€ 275.000,00	€ 280.518,00	€ 215.900,00	€ 266.324,74	€ 220.000,00		0,00%	
€ Totali a ruolo	€ 140.000,00	€ 92.037,00	€ 100.130,00	€ 124.254,01	€ 80.000,00		0,00%	
€ incassati nei termini	€ 123.000,00	€ 165.435,00	€ 115.770,00	€ 143.319,38	€ 120.000,00		0,00%	
€ accertati violazione di divieto transito autocarri	//	//	2535	//	€ 2.000,00		0,00%	



INDICATORI DI PERFORMANCE		Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia					
grado di recupero (n.verbali incassati/n.verbali emessi)		60,68%	44,44%	#DIV/0!	
controllo morosità (n. sanzioni non pagate di importo >=€150) / n. solleciti inviati per sanzioni di importo >=€150,00)		#N/D	40,00%	#DIV/0!	
Importo controllo morosità (Importo sanzioni non pagate per sanzioni di importo >=€ 150,00 / Importo solleciti inviati per sanzioni di importo >= a € 150,00)		#N/D	40,00%	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale					
tempo medio incassi sanzioni nei giorni		60,00	60,00	60,00	
Indicatori di Efficienza Economica					
% iscrizione al ruolo (totale ruolo / differenza accertato incassato anno precedente)		79,97%	80,00%	87,00%	
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato					
L'Amministrazione dovrà scegliere se avere un concessionario per la riscossione unico sia per il Settore P.L. che per il Settore Tributi					

Personale coinvolto nel Processo	
Nome e cognome	unità su periodo
Rossini William	
Vannini Massimiliano	
Mamone Mario	
Melacca Cosimo	

Società coinvolte nel Processo	
Nominativo	Tipo



Comune di Pero
Provincia di Milano

OBIETTIVI STRATEGICI
ANNO 2013



Comune di Pero

Provincia di Milano



Obiettivo strategico n. 1 - verifica censimento

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Risorse e Servizi	Entrate e Demografici Polizia Locale e Mobilità

AREA STRATEGICA	Servizi di sportello
FINALITA'	Revisione della banca dati comunale in aderenza con la situazione reale rilevata nell'ambito del Censimento 2011.
PORTATORI DI INTERESSI	Utenti
descrizione obiettivo	Attività di bonifica attuata mediante il confronto tra i dati risultanti dal Censimento e quelli presenti nell'Anagrafe comunale per poter evidenziare le posizioni non allineate, anche effettuando accertamenti di P.L. Ciò consentirà di attualizzare le posizioni mediante iscrizioni e/o cancellazioni d'ufficio al fine di attualizzare la banca dati

CRONOPROGRAMMA

FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Inserimento dei dati censiti nel sw gestionale e generazione dell'elenco di posizioni non allineate												
Verifica delle posizioni ed elenco degli accertamenti di P.L.												
Svolgimento degli accertamenti di P.L.												
Bonifica delle posizioni con attivazioni di cancellazioni e/o iscrizioni d'ufficio.												

INDICATORI DI RISULTATO

	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Elenco posizioni non allineate	entro il 31/03		
n. accertamenti di P.L.	300		
n. posizioni bonificate / n. posizioni non allineate	100%		

RISORSE

Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/13

--



Obiettivo strategico n. 2 - Regolamento Polizia Mortuaria

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Risorse e Servizi	Entrate e Demografici Lavori Pubblici

AREA STRATEGICA	Servizi di sportello
FINALITA'	<i>Approvazione del nuovo Regolamento comunale di Polizia Mortuaria</i>
PORTATORI DI INTERESSI	<i>Cittadini</i>
descrizione obiettivo	<i>Predisposizione di un nuovo Regolamento di Polizia Mortuaria che tenga conto delle modifiche normative regionali e nazionali intervenute in materia dal 1999 (anno di entrata in vigore del vecchio regolamento) e dell'adozione di procedimenti operativi più snelli ed efficaci.</i>

FASI E TEMPI	CRONOPROGRAMMA											
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Predisposizione di una bozza del nuovo regolamento												
Presentazione del testo in Giunta Comunale ed eventuale revisione alla luce delle osservazioni fatte.												
Presentazione del testo alla Commissione consiliare ed approvazione in Consiglio Comunale.												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Bozza del nuovo Regolamento di Polizia mortuaria	entro 30/09		
Delibera consiliare di approvazione	entro 31/12		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/13



Obiettivo strategico n. 3 - Tributi minori

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Risorse e Servizi	Entrate e Demografici Sociali, cultura e comunicazione
AREA STRATEGICA	Logiche e strumenti integrati di governo
FINALITA'	<i>Favorire equità nella pressione di fiscalità locale attraverso azioni di controllo mirate al contenimento di elusione ed evasione.</i>
PORTATORI DI INTERESSI	<i>Contribuenti, persone svantaggiate e servizi comunali</i>
descrizione obiettivo	<i>Con riferimento ai tributi minori (ICP, Tosap e Pubbliche Affissioni) si prevede una riduzione dei costi di gestione e contestualmente un'intensificazione della qualità del controllo raggiungibili mediante la gestione in economia del servizio. L'incremento del gettito dei tributi locali è perseguito mediante l'introduzione del canone non ricognitorio cui sottoporre le reti dei sottoservizi. Infine, il recupero dell'evasione mediante l'affidamento del procedimento per la riscossione coattiva delle entrate tributarie e patrimoniali.</i>

FASI E TEMPI	CRONOPROGRAMMA											
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Predisposizione e pubblicazione di un avviso pubblico sul sito web e sull'albo pretorio on-line finalizzato all'individuazione di una cooperativa di tipo B; affidamento in convenzione ed inizio dell'attività												
Attivazione dello sportello al pubblico per la gestione delle imposte minori presso il Servizio Entrate comunale												
Esecuzione del censimento degli impianti con specifica individuazione degli impianti abusivi												
Emissione degli accertamenti tributari conseguenti al censimento												
Definizione della procedura di affidamento della riscossione coattiva delle entrate tributarie e patrimoniali e designazione del soggetto affidatario												
Riscossione del canone non ricognitorio sulle reti del sottosuolo comunale												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Banca dati aggiornata e georeferenziata con i risultati del censimento	entro 30/11		
Attivazione dello sportello al pubblico per la gestione delle entrate minori presso il Servizio Entrate comunale	dal 23/07		
n. avvisi di accertamento emessi / n. di posizioni da accertare a seguito del censimento	100%		
Progetto di reinserimento lavorativo di persone svantaggiate da impiegare nell'attività	1		
Customer sullo sportello in remoto	90%		
Atto di affidamento del procedimento di riscossione coattiva	entro il 30/11		
Comunicazioni dei gestori dei sottoservizi per il canone non ricognitorio	entro il 20/10		
Emissione fatture per il pagamento del canone non ricognitorio	entro il 30/10		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/14



Obiettivo strategico n. 4 - riorganizzazione servizi

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Polizia Locale	Polizia Locale
AREA STRATEGICA	Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro
FINALITA'	<i>Assicurare un livello di trasparenza, partecipazione, ed accessibilità dei servizi omogeneo in tutto il territorio comunale e per tutti i segmenti di utenza, in una logica di legalità, sicurezza, multiculturalità e pari opportunità</i>
PORTATORI DI INTERESSI	<i>Amministratori e Cittadini</i>
descrizione obiettivo	<i>Procedere alla riorganizzazione del Corpo di Polizia Locale in un'ottica di mantenimento o miglioramento dei servizi istituzionali</i>

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Ricognizione dei servizi erogati al cittadino malgrado le modificate disponibilità di risorse												
Ricognizione dei servizi consolidati e degli orari di accesso al servizio da parte dei cittadini												
Definizione organizzativa atta a non modificare lo standard quali/quantitativo dei servizi erogati												
particolare articolazione e programmazione dei servizi nei periodi di attuazione del terzo turno serale/notturno ed in quello interessato da festività specifiche												
attuazione dei servizi programmati e raffronto sommario dei risultati conseguibili/conseguiti												
Implementazione attrezzature unità mobile (accesso banche dati: motorizzazione auto rubate)												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Attivazione di turni aggiuntivi previsti per i singoli in rapporto ai componenti del settore	entro il 30/09		
numero complessivo dei servizi effettivamente garantiti sia in turni serali che nei festivi	entro il 31/12		
esternalizzazione procedura stampa e archiviazione verbali	entro il 31/12		
numero complessivo pattuglie effettuate in turno serale (13 già effettuate)	17		
numero complessivo pattuglie effettuate in turno domenicale (18 già effettuate)	38		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
	Totale		€ -

REPORT AL 31/12/13



Obiettivo strategico n. 5 - vademecum istituti contrattuali

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Risorse e Servizi	Risorse umane e finanziarie

AREA STRATEGICA	Logiche e strumenti integrati di governo
FINALITA'	<i>Favorire la definizione e l'utilizzo di logiche e strumenti che consentano una governance partecipata, efficace, efficiente e trasparente.</i>
PORTATORI DI INTERESSI	<i>Amministratori, dipendenti</i>
descrizione obiettivo	<i>Predisporre un documento di sintesi ad uso dei dipendenti e degli amministratori sugli istituti contrattuali, sull'orario di servizio, sulle procedure relative l'ufficio del personale. Trasferire la reponsabilità dell'inserimento degli istituti contrattuali più semplici (ferie, timbrature, permessi, ROS) in capo alle Posizioni Organizzative e lasciare all'ufficio del personale il controllo e l'autorizzazione all'utilizzo di istituti più complessi (es. art. 19, art. 53, aspettative, istituti che richiedono una preventiva autorizzazione dell'ENTE)</i>

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Analisi iter procedurali e formalizzazioni processi												
Predisposizione vademecum												
Predisposizione nuova modulistica												
Formazione posizioni organizzative												
presentazione ai dipendenti												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
predisposizione vademecum	entro 30/11		
nuova modulistica	entro 30/11		
n. di posizioni decentrate attivate	7		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/13



Obiettivo strategico n. 6 - Parificazione crediti debiti con partecipate

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Risorse e Servizi	Risorse umane e finanziarie

AREA STRATEGICA	Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro
FINALITA'	<i>Garantire la trasparenza e la tutela della legalità nell'agire del Comune con particolare riguardo all'accesso ai servizi e alle risorse comunali, anche con forme di comunicazione che integrino quelle obbligatorie per legge</i>
PORTATORI DI INTERESSI	<i>amministratori, dipendenti e cittadini</i>
descrizione obiettivo	<i>ottenere entro il 31/12/2013 che le scritture contabili dell'ente (residui attivi e passivi) corrispondano ai debiti e crediti iscritti nella contabilità del soggetto</i>

CRONOPROGRAMMA

FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
richiesta alle partecipate dati al 31/12/2012 e 31/08/2013 verifica propri impegni												
riconciliazione dati e revisione delle procedure mediante confronto con le partecipate												
certificazione dei revisori												

INDICATORI DI RISULTATO

	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
allineamento debiti e crediti (importi dichiarato da società / accertamenti impegni della contabilità)	90%		

RISORSE

Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/13

--



Obiettivo strategico n. 7 - Armonizzazione della contabilità: adempimenti

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Risorse e Servizi	Risorse umane e finanziarie

AREA STRATEGICA	Logiche e strumenti integrati di governo
FINALITA'	<i>Adeguamento del sistema contabile e dei processi dell'Ente al D.Lgs 118/2011</i>
PORTATORI DI INTERESSI	<i>Amministratori, dipendenti</i>
descrizione obiettivo	<i>preparazione della migrazione dal sistema contabile attuale alla metodologia prevista dal D.Lgs 118/2001 di armonizzazione dei sistemi contabili e verifica iter procedurali con la conseguente formazione degli uffici periferici e degli amministratori</i>

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
impostazione attività con consulente del produttore software												
acquisto pacchetto implementazione da software												
conversione capitoli e risorse												
formazione ufficio ragionaria												
Formazione uffici periferici e amministratori												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
predisposizione bilancio 2014 con il nuovo sistema	si		
Formazione altri uffici	entro 31/12		
formazione dipendenti ufficio ragionaria	entro 31/12		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/13



Obiettivo strategico n. 8 - Trasparenza, anticorruzione, procedimenti, controlli

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Risorse e Servizi	Segreteria e Appalti

AREA STRATEGICA	Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro
FINALITA'	<i>Garantire la trasparenza e la tutela della legalità nell'agire del Comune attraverso un sistema integrato che assicuri diffusione di informazioni e meccanismi di controllo adeguati all'attività amministrativa dell'ente.</i>
PORTATORI DI INTERESSI	<i>Amministratori, uffici e cittadini</i>
descrizione obiettivo	<i>costruire il piano di prevenzione della corruzione integrandolo con il sistema di programmazione, controllo e valutazione, il regolamento dei controlli interni e la revisione del regolamento procedimenti amministrativi</i>

FASI E TEMPI	CRONOPROGRAMMA											
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
approvazione regolamento controlli interni												
effettuazione controlli quadrimestrali												
definizione dei flussi di informazione per garantire il costante aggiornamento delle sezioni del sito												
adeguamento della struttura del sito istituzionale a quanto previsto in materia di pubblicità e trasparenza												
Analisi e valutazione del rischio, con individuazione delle aree a rischio e dei processi sensibili												
Predisposizione piano triennale di prevenzione della corruzione												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
numero controlli quadrimestrali effettuati nell'anno	2		
adeguamento struttura sito	entro 31/10		
predisposizione bozza regolamento procedimenti amministrativi per approvazione	entro 30/11		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/13



Obiettivo strategico n. ___ - Riorganizzazione sperimentale servizio help desk

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Risorse e Servizi	Sistemi informativi e processi

AREA STRATEGICA	Logiche e strumenti integrati di governo
FINALITA'	<i>Garantire la funzionalità del servizio sistemi informativi e processi sopperendo alla riduzione di un'unità di personale con profilo tecnico con una parziale esternalizzazione del servizio, finalizzata ad una sensibile riduzione di costi e all'implementazione di un servizio di reperibilità il sabato mattina durante l'apertura al pubblico degli sportelli. Il servizio verrà effettuato da remoto, con riduzione dei costi, in quanto l'ente ha attivato soluzioni tecniche che consentono la realizzazione di operazioni sistemiche sui server senza la necessità di una presenza fisica in loco.</i>
PORTATORI DI INTERESSI	<i>Amministratori, uffici</i>
descrizione obiettivo	<i>analisi del servizio, delle esigenze degli utenti esterni ed interni e individuazione delle attività più facilmente gestibili attraverso un supporto esterno, mantenendo un presidio interno di tipo tecnico ed amministrativo in grado di interfacciarsi con il fornitore del servizio. Il servizio verrà esternalizzato sperimentalmente per un anno, per consentire verifiche intermedie sulla scelta operata ed introdurre eventuali correttivi.</i>

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Configurazione controllo remoto sui server tramite l'aggiunta di nuovi apparati di rete												
analisi del servizio, delle esigenze dell'ente e delle attività più facilmente esternalizzabili												
predisposizione indagine di mercato												
affidamento servizio												
start up nuova forma di gestione del servizio												
prima verifica intermedia												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
N. ore settimanali di copertura dell'helpdesk con la nuova forma gestionale	49		
inizio nuova forma di gestione	entro 31/10		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
CAP. 101335 SC03	Canone servizio assistenza. Il servizio su base annua avrà un costo indicativo di € 10.000,00 + IVA	€ 5.000,00	
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/13



Obiettivo strategico n. 10 - Aggiornamento DBT comunale

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Risorse e Servizi	Sistemi informativi e processi

AREA STRATEGICA	Logiche e strumenti integrati di governo
FINALITA'	<i>Implementare un sistema di aggiornamento continuo del Database topografico comunale con la definizione di formati standard compatibili con il SIT, cui i tecnici esterni e interni si devono attenere nella trasmissione delle informazioni relative alle opere</i>
PORTATORI DI INTERESSI	<i>Amministratori, professionisti, cittadini, uffici</i>
descrizione obiettivo	<i>Aggiornamento del Database topografico comunale mediante nuovo rilievo aerofotogrammetrico che vada a rilevare e a rappresentare i processi di trasformazione fisica, idrografica e orografica del territorio, nonché le nuove opere pubbliche e monitori il fenomeno dell'abusivismo edilizio. Definizione degli standard per mantenere costantemente aggiornato il DBT.</i>

CRONOPROGRAMMA

FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
affidamento incarico rilievo aerofotogrammetrico												
effettuazione rilievo												
restituzione risultati rilievo												
definizione standard per professionisti interni ed esterni												
approvazione standard e comunicazione ai professionisti												
start up aggiornamento continuo DBT con obbligo rispetto standard sia per progettisti esterni che interni												

INDICATORI DI RISULTATO

	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
ricepimento risultati rilievo aerofotogrammetrico	entro 31/10		
aggiornamento continuo DBT con obbligo rispetto standard	entro 31/10		

RISORSE

Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
capitolo 201355/SI04	incarico rilievo aerofotogrammetrico e restituzione risultati	€ 18.544,00	711/1/2012
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/13

--

Obiettivo strategico n. 12 - Implementare nuovi strumenti per l'Agenzia dell'Abitare: il micro-credito

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Risorse e Servizi	Sociale, Cultura e Comunicazione

AREA STRATEGICA	Una città aperta, che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni
FINALITA'	<i>Fronteggiare i tagli alla spesa pubblica attraverso una rilettura dei bisogni e la conseguente riallocazione delle risorse secondo una nuova scala di priorità al fine di supportare le fasce più deboli</i>
PORTATORI DI INTERESSI	<i>Cittadini e utenti</i>
descrizione obiettivo	<i>Lo sviluppo del progetto di housing sociale è strettamente connesso alla capacità dell'amministrazione di mettere in campo azioni e strumenti innovativi che abbiano un impatto diretto sul mercato dell'affitto e sulla possibilità di progettare percorsi verso l'autonomia da parte di soggetti portatori di fragilità temporanee. Il micro-credito può rappresentare un'opportunità in questo senso. Beneficiari del credito potranno essere i locatari e/o gli affittuari. In collaborazione con Banca Popolare Etica si intende promuovere il micro-credito anche fra gli istituti di credito locali (per i soggetti bancabili). Per i soggetti più a rischio si prevede l'intervento diretto di Banca Popolare Etica che, attraverso la costituzione di un fondo di garanzia comunale, garantirà l'accesso al credito anche a soggetti non "bancabili".</i>

FASI E TEMPI	CRONOPROGRAMMA											
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Raccolta informazioni e definizione delle necessità di strumenti per lo sviluppo del progetto di Housing Sociale con il partner di progettazione	■	■										
Contatti con Banca Popolare Etica per verifica di possibile collaborazione			■	■								
Definizione contenuti della convenzione e procedura per approvazione					■	■						
Adesione a Banca Popolare Etica (conditio sine qua no per rapporto convenzionale)							■	■				
Stipula convenzione									■	■		
Definizione di un piano della comunicazione per presentare le opportunità del micro-credito al territorio e coinvolgere altri istituti di credito										■	■	■

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Stipula convenzione	entro 31/10		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanziamenti	Impegni
201395	Acquisto quote Banca Popolare Etica	€ 2.000,00	
110485	Fondo di garanzia	€ 20.000,00	
Totale		€	-

REPORT AL 31/12/13



Obiettivo strategico n. 13 - SUAP - SUE - Referente Unico - Portale

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Territorio e LL.PP.	Sviluppo del Territorio Lavori Pubblici Polizia Locale
AREA STRATEGICA	Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro
FINALITA'	Favorire l'innovazione dei servizi in particolare per renderli più fruibili in termini di tempi, luoghi e modalità di fruizione.
PORTATORI DI INTERESSI	Imprese, cittadini, associazioni e utenti
descrizione obiettivo	Potenziamento delle funzioni di "referente unico" degli sportelli unici delle attività produttive e dell'edilizia privata nei confronti dell'utenza e attivazione del portale nazionale SUAP tramite convenzione con Camera di Commercio per inserimento, trasmissione e visione stato avanzamento pratiche on -line da parte dell'utenza e gestione in back office degli uffici con importazione automatica dei dati nel programma gestionale "Civilia"

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Sottoscrizione convenzione con Camera di Commercio per portale SUAP												
Formazione del personale su funzionamento del portale sia per utenti esterni e sia in back office per ufficio												
Adeguate comunicazione sul sito per utilizzo del portale come unico canale per trasmissione pratiche SUAP												
Codifica iter procedurali, aggiornamento sito e modulistica SUAP e SUE nell'ottica di referente unico per ottenimento pareri altri enti o uffici interni												
Definizione con dedagroup importazione automatica dei dati dal portale a Civilia												
Monitoraggio e report su presentazione pratiche												
Attivazione unico canale												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Attivazione canale con blocco di altri canali (pec to pec e fax)	entro 31/12		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/13



Obiettivo strategico n. 16 - Gestione e manutenzione aree verdi comunali

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Territorio e LL.PP.	Lavori pubblici

AREA STRATEGICA	Infrastrutture e beni comuni attenti alla qualità urbana
FINALITA'	Migliorare la vivibilità delle aree pubbliche per rendere sempre più gradevole e sicura la vita all'aperto
PORTATORI DI INTERESSI	Cittadini
descrizione obiettivo	Miglioramento del sistema di gestione e manutenzione delle aree verdi

FASI E TEMPI	CRONOPROGRAMMA											
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Ricognizione delle aree verdi che verranno acquisite dal comune nei prossimi cinque anni												
Individuazione delle aree verdi che possano essere mantenute da soggetti privati e proposta di sponsorizzazione												
Introduzione di forme di piccola manutenzione diffusa sul territorio												
Predisposizione inventario aree verdi finalizzato a razionalizzazione interventi di manutenzione												
Definizione convenzione di manutenzione per acquisizione aree ecodotti												
Avvio procedure per finanziamento progetto forestazione area via Risorgimento (ex cantiere CAV.TO.MI)												
Progettazione e approvazione interventi di riqualificazione aree verdi fiume Olona												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Predisposizione e pubblicazione sul sito planimetria aggiornata aree verdi	entro 31/08/13		
n. proposte formali di richiesta di sponsorizzazione aree verdi a soggetti privati	3		
n. interventi di piccola manutenzione effettuate su aree verdi	40		
Predisposizione procedure per acquisizione inventario aree verdi ed essenze	entro 31/12/13		
Predisposizione bozza convenzione con Provincia di Milano/Satap per manutenzione opere di mitigazione	entro 31/12/13		
Approvazione progetto forestazione area ex CAV TO MI	entro 31/12/13		
Approvazione progetto riqualificazione aree verdi fiume Olona	entro 11/07/13		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
Totale			€ -

REPORT AL 31/12/13
