



**COMUNE DI PERO**

*Provincia di Milano*

***PIANO DELLE PERFORMANCE***

***ANNO 2012***

Approvato con deliberazione della G.C. ***n. 92 del 12/09/2012***

- aggiornato con deliberazione della G.C. n. \_\_\_ del 29/10/2012





Comune di Pero

Provincia di Milano

---

## ***Processi***



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 - <b>Area Territorio e Lavori Pubblici</b>	Entrate e demografici - <b>Lavori Pubblici</b>	Demografici - <b>Lavori Pubblici</b>	Daniela Morando - <b>Chiara Veronelli</b>
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
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro	Processo n. 11	Protocollo	Area Risorse e Servizi	Segreteria e appalti	Protocollo	Cristina Maggioni
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	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		
di cui popolazione straniera	949	1.069	1.186	1.349		
Descrizione	2009	2009	2010	2011	2012	
nati nell'anno	92	91	100	92		
deceduti nell'anno	86	72	83	70		
immigrati	641	484	568	447		
emigrati	420	356	516	413		
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2009	2010	2011	2012
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	628	638	679	651	
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	741	754	726	743	
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.611	1.611	1.644	1.591	
Popolazione in età adulta	30-65 anni	5.708	5.772	5.782	5.884	
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.845	1.905	1.944	2.007	
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2009	2009	2010	2011	2012
Prima infanzia	0-3 anni	379	392	387	355	
Utenza scolastica	4-13 anni	913	904	918	944	
Minori	0-18 anni	1.758	1.792	1.798	1.801	
Giovani	15-25 anni	1.067	1.054	1.067	1.090	
<b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b>					<b>10900</b>	

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
<b>Totale Km strade</b>					<b>46,40</b>	

Territorio							
Superficie in Kmq		5.007.804	2008	2009	2010	2011	2012
di cui			3.044.178	3.066.178	3.096.178	3.096.178,00	3.096.178,00
Mq edificati							
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

Titoli	Gestione delle Entrate							
	2009		2010		2011		2012	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Stanziato	Incassato
Avanzo applicato	€ 665.646,00		€ 1.500.000,00		€ 1.300.000,00		€ -	
1 - Tributarie	€ 4.566.495,23	€ 2.110.604,75	€ 4.749.415,60	€ 2.187.216,33	€ 7.254.890,11	€ 5.651.888,20	€ 6.652.924,00	
2 - Trasferimento Stato	€ 3.990.038,87	€ 3.917.050,83	€ 2.177.521,15	€ 1.878.807,48	€ 566.711,50	€ 493.726,00	€ 102.600,00	
3 - Extratributarie	€ 1.751.446,40	€ 671.535,96	€ 1.612.182,65	€ 854.815,22	€ 1.700.109,89	€ 659.061,97	€ 1.587.926,00	
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 3.566.616,76	€ 3.556.616,76	€ 1.867.204,27	€ 1.856.904,27	€ 956.834,33	€ 945.134,33	€ 2.443.000,00	
5 - Entrate da acc.prestiti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -			
6 - Servizi conto terzi	€ 1.323.930,14	€ 844.834,95	€ 1.089.183,48	€ 792.838,05	€ 1.105.128,46	€ 811.447,60	€ 1.280.600,00	
<b>Totale entrate</b>	<b>€ 15.864.173,40</b>	<b>€ 11.100.643,25</b>	<b>€ 12.995.507,15</b>	<b>€ 7.570.581,35</b>	<b>€ 12.883.674,29</b>	<b>€ 8.561.258,10</b>	<b>€ 12.067.050,00</b>	<b>€ -</b>

Titoli	Gestione delle Spese							
	2009		2010		2011		2012	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Stanziato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 8.236.505,89	€ 6.039.238,05	€ 8.406.606,00	€ 6.186.862,59	€ 8.237.273,87	€ 6.122.720,81	€ 8.343.450,00	
2 - Spese c/capitale	€ 3.495.557,93	€ 807.615,73	€ 2.687.204,27	€ 300.775,52	€ 2.256.834,33	€ 117.474,61	€ 2.443.000,00	
3 - Rimborso di prestiti	€ 16.744,12	€ 16.744,12	€ 814.129,86	€ 814.129,86	€ -	€ -		
4 - Servizi conto terzi	€ 1.323.930,14	€ 825.472,26	€ 1.089.560,03	€ 777.497,75	€ 1.105.128,46	€ 771.999,92	€ 1.280.600,00	
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 13.072.738,08</b>	<b>€ 7.689.070,16</b>	<b>€ 12.997.500,16</b>	<b>€ 8.079.265,72</b>	<b>€ 11.599.236,66</b>	<b>€ 7.012.195,34</b>	<b>€ 12.067.050,00</b>	<b>€ -</b>



Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	€ 2.938.864,60	€ 2.272.162,79	€ 3.309.760,01	€ 2.255.837,90	€ 3.581.334,50	€ 2.348.277,30		
2	Contributi e trasferimenti	€ 138.574,10	€ 81.403,65	€ 197.415,38	€ 125.640,98	€ 336.859,46	€ 271.423,50		
3	Extratributarie	€ 2.232.661,49	€ 1.019.441,39	€ 2.140.144,99	€ 630.135,11	€ 2.257.762,90	€ 556.719,24		
4	Contributi conto capitale	€ 171.481,53	€ 13.537,51	€ 123.618,34	€ 13.351,12	€ 117.734,05	€ 25.967,05		
5	Accensioni di prestiti	€ 200.480,75	€ 141.151,94	€ 59.314,29	€ 8.122,58	€ -	€ -		
6	Servizi conto terzi	€ 125.098,21	€ 46.836,66	€ 508.446,14	€ 133.172,74	€ 671.995,38	€ 90.137,00		
<b>Totale residui su entrate</b>		<b>€ 5.807.160,68</b>	<b>€ 3.574.533,94</b>	<b>€ 6.338.699,15</b>	<b>€ 3.166.260,43</b>	<b>€ 6.965.686,29</b>	<b>€ 3.292.524,09</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
Titolo	SPESE	2009		2010		2011		2012	
		residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	€ 2.603.650,04	€ 1.110.860,82	€ 3.300.956,27	€ 1.661.832,77	€ 3.843.920,60	€ 1.831.318,31		
2	Spese per investimenti	€ 6.877.559,10	€ 1.462.833,38	€ 7.821.834,36	€ 1.379.261,70	€ 8.829.001,41	€ 1.808.733,51		
3	Rimborso di prestiti	€ -	€ -	€ -	€ -				
4	Servizi conto terzi	€ 231.689,16	€ 77.810,23	€ 540.361,10	€ 141.216,15	€ 711.207,23	€ 130.096,52		
<b>Totale residui su spese</b>		<b>€ 9.712.898,30</b>	<b>€ 2.651.504,43</b>	<b>€ 11.663.151,73</b>	<b>€ 3.182.310,62</b>	<b>€ 13.384.129,24</b>	<b>€ 3.770.148,34</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 3.927.038,87	€ 2.095.698,58	€ 470.256,58	€ 61.600,00
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 40.296,94	€ 8.250,09	€ -	€ -
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 2.879.030,09	€ 2.851.951,44	€ 2.872.462,72	€ 2.870.130,00
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 16.744,12	€ 814.129,56	€ -	€ -
Anticipazioni di cassa	€ -	€ -	€ -	€ -



STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
<b>1. Autonomia finanziaria</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	61,29%	74,50%	94,05%	98,77%
Entrate correnti				
<b>2. Autonomia impositiva</b>				
Entrate tributarie	44,30%	55,62%	76,19%	79,74%
Entrate correnti				
<b>3. Dipendenza erariale</b>				
Trasferimenti correnti statali	38,10%	24,54%	4,94%	0,74%
Entrate correnti				

Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
<b>1. Rigidità strutturale</b>				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	28,48%	43,03%	30,17%	<b>34,40%</b>
Entrate correnti				
<b>2. Rigidità per costo personale</b>				
Spesa complessiva personale	27,93%	33,40%	30,17%	<b>34,40%</b>
Entrate correnti				
<b>3. Rigidità per indebitamento</b>				
Rimborso mutui (cap+int)	0,55%	9,63%	0,00%	<b>0,00%</b>
Entrate correnti				

Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
<b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 591,57	€ 591,83	€ 829,17	€ <b>762,62</b>
Numero abitanti				
<b>2. Pressione tributaria pro-capite</b>				
Entrate tributarie	€ 427,57	€ 441,85	€ 671,75	€ <b>615,67</b>
Numero abitanti				
<b>3. Indebitamento locale pro-capite</b>				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 5,34	€ 76,51	€ -	€ -
Numero abitanti				
<b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b>				
Trasferimenti correnti statali	€ 367,70	€ 194,97	€ 43,54	€ <b>5,70</b>
Numero abitanti				

Capacità gestionale				
Indicatori	2009	2010	2011	2012
<b>1. Incidenza residui attivi</b>				
Residui attivi	36,61%	48,78%	54,07%	<b>0,00%</b>
Totale accertamenti				
<b>2. Incidenza residui passivi</b>				
Residui passivi	74,30%	89,73%	115,39%	<b>0,00%</b>
Totale impegni				
<b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b>				
Riscossioni titoli 1 + 3	44,04%	47,82%	70,47%	<b>0,00%</b>
Accertamenti titoli 1 + 3				
<b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b>				
Pagamenti titolo 1	73,32%	73,60%	74,33%	<b>0,00%</b>
Impegni titolo 1				



**Obiettivi di salute economica finanziaria**

**Indici**

descrizione	2009	2010	2011	media	atteso 2012	realizzato 2012	Scostamento
<b>Entrate da oneri (titolo IV) destinate al finanziamento di parte corrette</b> (ammontare in Euro)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -		#DIV/0!
<b>Indebitamento</b> (Ammontare complessivo del debito residuo dei mutui)	€ 840.609,00	-	€ -		€ -		#DIV/0!
Totale avanzo di amministrazione approvato	€ 4.905.535,58	€ 4.200.624,07	€ 4.120.460,60	€ 4.408.873,42			#DIV/0!
- di cui vincolato	€ 312.098,95	€ 363.210,11	€ 563,21				#DIV/0!
Totale accertamenti (Tyitolo I, II, III)	€ 10.307.980,50	€ 8.539.119,40	€ 9.521.711,50	€ 9.456.270,47	€ 8.343.450,00		0
Totale impegni (titolo I)	€ 8.236.505,89	€ 8.406.606,00	€ 8.237.273,87	€ 8.293.461,92	€ 8.343.450,00		0
<b>parametro di deficitarietà n. 2:</b> 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.	54,95%	50,50%	24,61%	43,35%	40,00%		0
residui atti nuova formazione Tit I e III	€ 3.535.800,92	€ 3.321.637,84	€ 2.644.049,77	€ 3.167.162,84			#DIV/0!
residui attivi irpef	€ 514.023,88	€ 535.725,97	€ 622.287,75	€ 557.345,87			#DIV/0!
accertamenti entrate tit I e III	€ 6.317.941,63	€ 6.368.204,38	€ 8.955.000,00	€ 7.213.715,34			#DIV/0!
accertamenti IRPEF	€ 818.719,60	€ 851.904,69	€ 740.000,00	€ 803.541,43			#DIV/0!
<b>parametro di deficitarietà n. 3:</b> 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.	81,85%	92,42%	62,29%	76,87%	63,00%		0
- residui attivi titolo I e III	€ 5.171.526,09	€ 5.885.569,83	€ 5.578.150,63	€ 5.545.082,18			#DIV/0!
- entrate proprie titolo I e III (accertamenti)	€ 6.317.941,63	€ 6.368.204,38	€ 8.955.000,00	€ 7.213.715,34			#DIV/0!
<b>parametro di deficitarietà n. 4:</b> Volume dei residui passivi complessivi provenienti dal titolo I superiori al 40 per cento degli impegni della medesima spesa corrente	44,80%	45,73%	49,29%	46,60%	39,00%		0
- residui passivi titolo I	€ 3.690.057,06	€ 3.843.920,60	€ 4.059.883,36	€ 3.864.620,34			#DIV/0!
- Impegni titolo I	€ 8.236.505,89	€ 8.406.606,00	€ 8.237.273,87	€ 8.293.461,92			#DIV/0!

**INDICATORI DI SALUTE FINANZIARIA**

descrizione	2009	2010	2011	media	attesa 2012	realizzato 2012	Scostamento
<b>Entrate da oneri (titolo IV) destinate al finanziamento di parte correte</b> (ammontare in Euro)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!
<b>Indebitamento</b> (Ammontare complessivo del debito residuo dei mutui)	€ 840.609,00	-	€ -	€ 420.304,50	€ -	€ -	#DIV/0!
<b>Veridicità avanzo di amministrazione</b> (totale avanzo vincolato / totale avanzo approvato)	0,06362179	0,08646575	0,000136686	€ 0,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Avanzo Primario	€ 2.071.474,61	€ 132.513,40	€ 1.284.437,63	€ 1.162.808,55	€ -	€ -	#DIV/0!
<b>Rispetto parametro di deficiarietà n. 2:</b>	<b>no</b>	<b>no</b>	si		si		
<b>rispetto parametro di deficiarietà n. 3:</b>	<b>no</b>	<b>no</b>	si		si		
<b>rispetto parametro di deficiarietà n. 4:</b>	<b>no</b>	<b>no</b>	<b>no</b>		si		



STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Personale in servizio				
Personale	2009	2010	2011	2012
Dirigenti (teste)	2,00	1,00	1,00	1,00
Posizioni Organizzative (teste)	7,00	8,00	8,00	7,00
Dipendenti (teste)	68,00	68,00	64,00	64,00
<b>Totale teste al 31/12</b>	<b>77,00</b>	<b>77,00</b>	<b>73,00</b>	<b>72,00</b>
Totale Personale Ente parametrato	57,69	54,88	52,59	48,38
PL e Mobilità Parametrato	13,69	14,00	13,20	12,16
Nido Parametrato	8,00	9,00	9,00	9,00
<b>Totale Personale parametrato</b>	<b>79,38</b>	<b>77,88</b>	<b>74,79</b>	<b>69,54</b>

Età media del personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Dirigenti	41,50	43,00	44,00	45,00
Posizioni Organizzative	44,00	44,38	44,38	43,00
Dipendenti	44,53	44,77	45,89	46,30
<b>Totale Età Media</b>	<b>43,34</b>	<b>44,05</b>	<b>44,76</b>	<b>44,77</b>

Indici di assenza				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Malattia + Ferie + Altro	20,12%	19,21%	20,10%	
Malattia + Altro	18,51%	17,50%	0,00%	

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
Spesa complessiva per il personale *	€ 3.042.046,11	€ 3.019.180,11	€ 3.002.590,35	€ <b>2.999.705,00</b>
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 37.000,00	€ 43.000,00	€ 17.500,00	€ <b>17.500,00</b>
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 36.837,00	€ 42.000,00	€ 16.629,24	



SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2009	2010	2011	2012
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b> <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	36,93%	35,91%	36,45%	<b>36,42%</b>
<b>2. Costo medio del personale</b> <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ 39.507,09	€ 39.210,13	€ 41.131,37	€ <b>41.662,57</b>
<b>3. Costo personale pro-capite</b> <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 284,84	€ 280,88	€ 278,02	€ <b>277,75</b>
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b> <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	139	140	148	<b>150</b>
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b> <u>Numero dipendenti</u> Numero dirigenti	38,50	77,00	73,00	<b>72,00</b>
<b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b> <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	9,71	8,50	8,00	<b>9,14</b>
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b> <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	99,56%	97,67%	95,02%	<b>0,00%</b>
<b>8. Spesa media formazione</b> <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ 478,40	€ 545,45	€ 227,80	€ -
<b>9. Costo formazione su spesa personale</b> <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	1,21%	1,39%	0,55%	<b>0,00%</b>



							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<i>Area 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>							
<b>Processo n. 1</b>								
<b>Erogare servizi cimiteriali</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>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.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Infrastrutture e beni comuni attenti alla qualità urbana								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745	11.000	0	
Ore di apertura settimanale - media	57	60	62	62	61,33	62		0,00%
Numero concessioni scadute al momento della pubblicazione dell'avviso	115	125	75	166	122,00	185		0,00%
Numero esumazioni ed estumulazioni effettuate	87	110	31	105	82,00	170		0,00%
Numero di giornate di apertura annue	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	365		0,00%
dato apertura settimanale (lun-dom estate)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D			#DIV/0!
dato apertura settimanale (lun-dom inverno)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D			#DIV/0!
Numero loculi	54	49	61	61	57,00	55		0,00%
Numero cellette	68	58	44	46	49,33	50		0,00%
Numero sepolture a terra	25	38	7	17	20,67	5		0,00%
Numero tombe a terra (campo giardino)	4	5	3	3	3,67	4		0,00%
Numero loculi liberi	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	64		0,00%
Numero cellette liberi	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	76		0,00%
Numero sepolture a terra liberi	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	268		0,00%
Numero tombe a terra (campo giardino) liberi	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	26		0,00%
numero di decessi	92	75	85	71	77,00	100		0,00%
Numero di errori nel procedimento della gestione amministrativa su un decesso che comporta rettifica di atti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
Numero di controlli di manutenzione programmabile del cimitero (numero di sopralluoghi x elementi della check list predefinita)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
Numero di controlli di manutenzione con esito negativo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D			#DIV/0!
Numero segnalazioni all'appaltatore	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D			#DIV/0!
tempo medio di risoluzione delle segnalazioni all'appaltatore (sepulture)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2		0,00%
tempo medio di risoluzione delle segnalazioni all'appaltatore (spazi esterni)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	5		0,00%
% gradimento servizio	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D			#DIV/0!



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>% esumazioni ed estumulazioni a scadenza concessione</b> (Numero esumazioni ed estumulazioni effettuate / Numero concessioni scadute al 31/12 dell'anno precedente)	67,21%	91,89%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
tempo medio di risoluzione delle segnalazioni all'appaltatore (sepulture)	#N/D	2	0	
tempo medio di risoluzione delle segnalazioni all'appaltatore (spazi esterni)	#N/D	5	0	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Qualità del servizio in appalto</b> (Numero di segnalazioni all'appaltatore / Numero di controlli con esito negativo sullo stato del cimitero)	#N/D	0,00%	#DIV/0!	
<b>% di errori nella gestione delle pratiche</b> (Numero di errori nel procedimento della gestione amministrativa di un decesso / Numero di decessi)	#N/D	1,00%	#DIV/0!	
<b>Customer dedicata utenti del cimitero</b>				
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Morando Daniela	D1 - P.O.		
Veronelli Chiara Maria	D1 - P.O.		
Previti Caterina	D1		
Santambrogio Fiorella	C1		
Castellan Mauro	C		
Corrado Caterina	C		
Preite Paola	C		
Rossi Germana	C		
Bertaglia Franco	B1		
Vilardo Vincenzo	B1		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



								ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>								
Servizio	<i>Entrate e demografici</i>								
Ufficio	<i>Demografici</i>								
Responsabile	<i>Daniela Morando</i>								
<b>Processo n. 2</b>									
<b>Gestire i servizi demografici</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile, all'Elettorale e alla Leva e Statistica , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>									
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Cittadini</b>									
<b>Indici</b>									
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>									
<b>Popolazione</b>	10.533,00	10.680,00	10.749,00	10.806	10.745,00	11.000	0	0,00%	
Ore apertura settimanale	22	22	22	22	22,00	22	22	100,00%	
N° unità operative del processo	3,92	5,00	4,97	4,35	4,77	5,25		0,00%	
report completo sulla composizione demografica dettagliata della popolazione (trend storico) - entro 15 ottobre					#N/D	1,00		0,00%	
report consegnati entro il 15					#N/D	1,00		0,00%	
n. totali di pratiche	2.898	2.845	2.573	3.233,00	2.883,67	2.632		0,00%	
N° di pratiche di stato civile + cimitero	500	459	504	552,00	505,00	600		0,00%	
N° pratiche di anagrafe (immigrazioni/emigrazioni/residenza/cancellazioni/elettorale/statistica/leva)	2398	2386	2069	2609	2.354,67	2032		0,00%	
N° certificati (anagrafici, di stato civile e carte d'identità)	5756	5532	7023	8185	6.913,33	7100		0,00%	
n. attestazioni di regolarità di soggiorno dei cittadini comunitari	29	55	27	39	40,33	25		0,00%	
n. di adempimenti elettorale dettati dalla legge	14	22	15	20	19,00	21		0,00%	
n. di adempimenti evasi oltre la scadenza	9	13	9	9	10,33	8		0,00%	
n. errori che richiedono rettifiche di atti/procedure collegate all'elettorale					#N/D	1		0,00%	
Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati all'anagrafe					#N/D	20		0,00%	
Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati allo stato civile					#N/D	6		0,00%	
Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati ai certificati					#N/D	70		0,00%	
Numero ore utilizzate di straordinario elettorale					#N/D			#DIV/0!	
Numero ore apertura straordinarie obbligatorie					#N/D	101		0,00%	
Tempo medio di attesa allo sportello in minuti	15	12	12	13	12,33	11		0,00%	
Tempo medio di attivazione PL dall'iscrizione residenza					#N/D	5		0,00%	
tempo complessivo da richiesta di residenza alla restituzione del verbale da parte PL					#N/D	20		0,00%	
tempo medio di annotazione nei registri di stato civile dal ricevimento comunicazione					#N/D	30		0,00%	
% gradimento servizio					#N/D			#DIV/0!	



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>Numero pratiche e certificati pro capite</b> (n. pratiche e certificati/ popolazione)		0,24	0,24	
<b>n. pratiche stato civile per addetto</b> (pratiche stato civile e cimitero / n. unità operative del processo)		545,45	#DIV/0!	
<b>n. pratiche anagrafiche per addetto</b> (pratiche anagrafiche / n. unità operative del processo)		1343,38	#DIV/0!	
<b>n. certificati per addetti</b> (n. certificati / n. unità operative del processo)		3380,07	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>% di evasione pratiche elettorali</b> ( numero di adempimenti elettorale in ritardo / n. di adempimenti previsti)	0,54	0,38	#DIV/0!	
<b>% report consegnati a scadenza</b> (report consegnati / report completo sulla composizione demografica dettagliata della popolazione (trend storico))	#N/D	100,00%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
Gradimento del processo da indagine	#N/D	0,00%	0,00%	
<b>n. errori</b> che richiedono rettifiche di atti/procedure collegate all'elettorale	#N/D	1	0	
<b>% errori stato civile</b> (Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati allo stato civile / numero pratiche di stato civile)	#N/D	1,00%	#DIV/0!	
<b>% errori anagrafe</b> (Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati all'anagrafe/n. pratiche anagrafiche)	#N/D	0,98%	#DIV/0!	
<b>% errori certificati</b> (Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati ai certificati/ numero di certificati)	#N/D	0,99%	#DIV/0!	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Morando Daniela	D1 - P.O.		
Previti Caterina	D1		
Santambrogio Fiorella	C1		
Corrado Caterina	C		
Morena Graziella	C		
Bosatelli Daniela	B1		
Re Sarto' Anna	B1		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo





							ANNO	2012
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								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Dati quantitativi, economici e temporali								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680,00	10.749,00	10.806,00	10.745,00	11.000	0	
N. avvisi di accertamenti emessi nell'anno	846	1.164	826	1.434,00	1.141,33	1.400		0,00%
N. contribuenti ICI	7.034	7.049	6.926	6.884,00	6.953,00	6.884		0,00%
N. dipendenti del servizio	2,48	2,63	2,43	2,50	2,52	3,00		0,00%
Accertamenti ICI incassati entro 3 anni dalla data di accertamento al netto del contenzioso	#N/D	€ 126.885,43	€ 189.837,00	€ 231.616,00	€ 182.779,48	€ 170.000,00		0,00%
Ammontare accertamenti ICI nell'anno	#N/D	€ 490.153,00	€ 559.668,00	€ 1.172.533,00	€ 740.784,67	€ 625.000,00		0,00%
Accertamento ICI anno -5				€ 58.798,00	€ 58.798,00	#N/D		#N/D
Accertamento ICI anno -4		€ 595,00		€ 9.408,00	€ 5.001,50	#N/D		#N/D
Accertamento ICI anno -3		€ 174.745,00	€ 243.670,00	€ 160.370,00	€ 192.928,33	#N/D		#N/D
Accertamento ICI anno -2		€ 314.813,00	€ 315.998,00	€ 392.208,00	€ 341.006,33	#N/D		#N/D
Accertamento ICI anno -1				€ 551.749,00	€ 551.749,00	#N/D		#N/D
numero contenzioso attivati nell'anno	43	58	52	17	42,33	14		0,00%
numero contenziosi conclusi a sfavore dell'Ente	#N/D	0	0	11	3,67	#N/D		#N/D
numero contenziosi conclusi a favore dell'Ente	#N/D	15	13	15	14,33	#N/D		#N/D
importo contenzioso attivato nell'anno	€ 165.956,00	€ 101.176,00	€ 24.571,00	€ 5.464,00	€ 43.737,00	€ 549.661,00		0,00%
importo contenziosi conclusi a sfavore dell'Ente	#N/D	#N/D	#N/D	€ 43.683,00	#N/D	#N/D		#N/D
importo contenziosi conclusi a favore dell'Ente	#N/D	€ 364.173,40	€ 178.140,00	€ 25.000,00	€ 189.104,47	€ 21.000,00		0,00%
€ entrate tributarie accertamenti Titolo I	€ 4.423.377,04	€ 4.566.495,23	€ 4.749.415,60	€ 7.254.890,11	€ 5.523.600,31			#DIV/0!
Ammontare incassato ICI	#N/D	#N/D	€ 1.563.787,75	€ 3.230.101,53	#N/D	€ -		#DIV/0!
Ammontare incassato IMU	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	€ 3.800.000,00		0,00%
pulizia residui attivati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D			#DIV/0!
n. rendicontazioni da ricevere in base al contratto dal concessionari	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	4		0,00%
n. rendicontazioni ricevute nei tempi del contratto	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	4		0,00%
n. di incassi del concessionario e versamenti al comune effettuati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	12		0,00%
n. di incassi del concessionario e versamenti al comune effettuati in ritardo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	0		#DIV/0!
n. di bollettini nido consegnati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	726		0,00%
n. di bollettini nido consegnati all'utente oltre il 10 del mese	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	30		0,00%
tempo medio di emissione della reversale dalla data contrattuale di riversamento (giorni)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	30		0,00%
pulizia c/corrente postale (trasferimento dal conto corrente postale a quello bancario)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	30		0,00%
n. accertamenti annullati	203	78	153	68	99,67	63		0,00%
N. rettifiche ICI effettuate	65	36	16	239	97,00	98		0,00%
Ammontare rettifiche ICI	#N/D	#N/D	#N/D	€ 5.466,85	#N/D			#DIV/0!
Ammontare annullamenti ICI	#N/D	#N/D	#N/D	€ 39.611,15	#N/D			
% gradimento servizio	#N/D	#N/D	#N/D	80,00%	#N/D			#DIV/0!



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% di morosità ICI/IMU</b> (n. morosi/n. contribuenti)	16,41%	20,34%	#DIV/0!		
<b>% evasione recuperata ICI/IMU</b> (€ incassati nel triennio / € accertati nell'anno -3 )		97,28%	0,00%		
<b>% evasione anni in prescrizione ICI/IMU</b> (accertamenti anno -4 e -5 / su importo accertamenti ICI anno corrente)	5,82%	#N/D	#DIV/0!		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>rispetto tempi di incasso e riversamento al comune del concessionario</b> (n. di incassi del concessionario e riversamenti al comune effettuati in ritardo / n. di incassi del concessionario e riversamenti al comune effettuati)	#N/D	0,00	#DIV/0!		
<b>rispetto della data di consegna del bolletino nido all'utente (entro 10 del mese)</b> (n. di bollettini consegnati oltre il 10 del mese / n. di bollettini consegnati)	#N/D	4,13%	#DIV/0!		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Incidenza annullamenti ICI</b> (totale importo annullamenti ICI/ totale importo accertato di competenza)	#N/D	0,00%	#DIV/0!		
<b>Incidenza rettifiche ICI</b> (Ammontare importo rettifiche ICI/ totale importo accertato di competenza)	#N/D	0,00%	#DIV/0!		
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% di rettifica ICI</b> (n. rettifiche effettuate / n. avvisi di accertamento)	18,52%	4,74%	8,73%	4,50%	#DIV/0!
<b>% di annullamenti ICI</b> (n. annullamenti effettuati / n. avvisi di accertamento)	1,94%	16,67%	8,50%	7,00%	#DIV/0!
<b>Incidenza ricorsi</b> (n. ricorsi / accertamenti)		1,19%	3,71%	1,00%	#DIV/0!
% ricorsi andati a buon fine (n. ricorsi accolti per l'Ente/ n. totale ricorsi gestiti)			33,86%	#N/D	#DIV/0!
% report del concessionario (n. Report ricevuti oltre i tempi / n report da ricevere)			#N/D	100,00%	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>					

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Morando Daniela	D1 - P.O.		
Schiavone Elisa	C		
Iamundo Annamaria	B3		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo
Cerin s.r.l.	€ 30.000,00	concessionario ICP, TOSAP, Pubbliche affissioni
AMSA s.p.a.	€ 0,00	convenzione rifiuti



							ANNO	2011
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								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec
Dati quantitativi, economici e temporali								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680,00	10.749,00	10.806,00	10.745,00	11.000	0	
N. manutenzioni EDILI non programmabili usura effettuate	8	4	5	10	6,33	10		
N. manutenzioni SERRAMENTI non programmabili usura effettuate (vetri, guarnizioni, maniglie, veneziane, tapparelle)	2	5	5	5	5,00	5		
N. manutenzioni IMPIANTI ELETTRICI non programmabili usura effettuate	9	10	15	25	16,67	25		
N. manutenzioni IMPIANTI IDRAULICI non programmabili usura effettuate (sanitari, fosse biologiche, riscaldamento/condizionamento)	7	5	7	6	6,00	6		
N. manutenzioni IMPIANTI TECNOLOGICI non programmabili usura effettuate (antincendio, allarmi, ascensori)	2	4	2	1	2,33	4		
N. manutenzioni EDILI non programmabili da eventi esterni effettuate	2	3	0	0,00	1,00	//		
N. manutenzioni SERRAMENTI non programmabili da eventi esterni effettuate	2	7	4	6,00	5,67	//		
N. manutenzioni IMPIANTI ELETTRICI non programmabili da eventi esterni effettuate	0	1	3	0,00	1,33	//		
N. manutenzioni IMPIANTI IDRAULICI non programmabili da eventi esterni effettuate	0	1	0	0,00	0,33	//		
N. manutenzioni IMPIANTI TECNOLOGICI non programmabili da eventi esterni effettuate	0	6	4	6,00	5,33	//		
N. di ticket aperti nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	//		
n. di ticket risolti nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	//		
n. di ricorsi o segnalazione su ticket già risolti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	0		
n. di giorni di progettazione lavori interna (dai definitivi e esecutivi)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	//		
n. di giorni di direzioni lavori	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	//		
n. di collaudi o CRE	0	0	0	1,00	0,33	1		
n. di oggetti di manutenzione programmabili	17	17	17	17	17,00	17		
di cui eseguibili con contratto	9	9	9	9	9,00	9		
di cui eseguibili in economia	8	8	8	8	8,00	8		
n. di oggetti con contratto di manutenzione programmata	8	8	8	8,00	8,00	8		
n. totale di oggetti programmati eseguiti in economia	1	1	1	1	1,00	1		
n. di controlli ATTESI di manutenzione programmabile su immobili dati in gestione (NB: per tipologia di servizio e almeno 2 per ogni edificio)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	32		
n. di controlli di manutenzione programmabile su immobili dati in gestione	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	32		
n. immobili dati in gestione	4	4	5	5	4,67	8		
n. di controlli di manutenzione ordinaria su immobili a carico comune (nido/palazzo comunale, etc...)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	62		
n. di controlli ATTESI di manutenzione ordinaria su immobili a carico comune (nido/palazzo comunale, etc...)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	62		
n. di immobili a carico del comune	21	21	20	20	20,33	16		
n. giorni supporto a soggetti esterni nella progettazione opere	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	//		
Tempo medio di soluzione dalla segnalazione interventi straordinari	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	10		
N. di comunicazioni scritte ricevute da utenti	25	30	19	10	19,67	20		
N. di risposte oltre 15 gg a comunicazioni scritte ricevute da utenti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	0		
n° di inadempimenti rilevati a seguito di controlli	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	//		
n° di contestazioni su inadempimenti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	//		
% gradimento dei servizi (indagine)					#DIV/0!			



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>% chiusura ticket (richieste di intervento)</b> (n. di ticket chiusi / n. di ticket aperti nell'anno)	#N/D	#VALORE!	#DIV/0!	
<b>% controlli su propri immobili</b> (n. di controlli su immobili propri / n. di controlli attesi - 2 per immobile)	#N/D	100,00%	#DIV/0!	
<b>% di controllo su immobili dati in gestione</b> (n. di controlli su immobili in gestione / n. di controlli attesi - 2 per immobile)	#N/D	100,00%	#DIV/0!	
<b>% di contestazioni a seguito di rilevazioni di inadempimenti</b> (n° di contestazioni su inadempimenti / n° di inadempimenti rilevati a seguito di controlli)	#N/D	#VALORE!	#DIV/0!	
<b>% copertura manutenzione ordinaria esterna</b> (contratti attivi / n. di oggetti di manutenzione ordinaria con programmazione)	88,89%	88,89%	#DIV/0!	
<b>% copertura manutenzione ordinaria interna</b> (n. di oggetti di manutenzione ordinaria con programmazione interna attivi / nn. di oggetti di manutenzione ordinaria con programmazione)	12,50%	12,50%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>% risposte in ritardo alle richieste rispetto allo standard</b> (n. di risposte oltre i 15 gg / n. di contatti scritti)	#N/D	0,00%	#DIV/0!	
<b>Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni</b> (dalla data di segnalazione alla data rapporto di intervento interno o esterno)	#N/D	10,00	0,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Gradimento del processo da indagare</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Qualità degli interventi</b> (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	#N/D	#VALORE!	#DIV/0!	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Veronelli Chiara Maria	D1 - P.O.		
Cecchini Raffaella	D1		
Castellan Mauro	C		
Murante Marco	C		
Pagliato Mirella Maria	C		
Porta Maffe' Monica	C		
Preite Paola	C		
Rossi Germana	C		
Bertaglia Franco	B1		
Vilardo Vincenzo	B1		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo





INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>% di risposte a istanze scritte</b> (n. di risposte ai cittadini / n. di istanze scritte da parte dei cittadini)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	
<b>% interventi realizzati su segnalazione</b> (n. di segnalazioni / n. di interventi realizzati)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	
<b>% manutenzione strade</b> (mq di strade asfaltate nell'anno / mq di strade comunali)	11,33%	0,96%	#DIV/0!	
<b>% manutenzioni programmabili in economia</b> (n. di oggetti di manutenzione programmabile in economia / n. di oggetti di manutenzione programmabile)	3,17%	0,00%	#DIV/0!	
<b>% manutenzioni programmabili con contratto</b> (n. di oggetti di manutenzione programmabile con contratto / n. di oggetti di manutenzione programmabile)	65,08%	71,43%	#DIV/0!	
<b>risarcimento per mq di strade</b> (N. richieste di risarcimento/ mq di strade)	8.664,29	10.625,00	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Tempo medio di intervento su segnalazione I.P. Enel So.le.</b>	5,00	5,00	0,00	
<b>Tempo medio ripristino buca</b> (da data di segnalazione al comune a data rapporto intervento)	2,00	2,00	0,00	
<b>% risposte in ritardo alle richieste rispetto allo standard</b> (n. di risposte oltre i 15 gg / n. di contatti scritti)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	
<b>Tempo medio di intervento (non per ripristino buche) su segnalazione in giorni</b> (dalla data di segnalazione alla data rapporto di intervento interno o esterno)	5,00	5,00	0	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Costo al Km asfaltature</b> (costo asfaltature nell'anno / km di strade asfaltate nell'anno)	€ 21,46	€ -	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Qualità degli interventi</b> (n. ricorsi e/o segnalazioni / n. interventi effettuati)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	
<b>Customer</b>	0,00%	0,00%	0,00%	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Veronelli Chiara Maria	D1 - P.O.		
Santambrogio Fiorella	C1		
Castellan Mauro	C		
Preite Paola	C		
Rossi Germana	C		
Bertaglia Franco	B1		
Vilardo Vincenzo	B1		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Risorse umane e finanziarie</i>							
Ufficio	<i>Ragioneria</i>							
Responsabile	<i>Lorenzo Gobbo</i>							
<b>Processo n. 6</b>								
<b>Gestire la funzione amministrativa-contabile e il Bilancio</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa e gestire il processo</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Logiche e strumenti integrati di governo								
<b>Stakeholder</b>								
Amministratori Funzionari Fornitori								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745	11.000	0	0,00%
n. di mandati emessi	4.002	3.894	3.424	3.819	3.712,33			#DIV/0!
n. di reversali emesse	1.982	2.245	2.421	2.402	2.356,00			#DIV/0!
rettifica impegni per errate imputazioni (restituiti da Fabio o dove siano necessari atti di rettifica)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	5		0,00%
n. di capitoli variati spesa	#N/D	#N/D	#N/D	79,00	#N/D	40		0,00%
n. di capitoli variati entrata	#N/D	#N/D	#N/D	41,00	#N/D	20		0,00%
n. di adempimenti statistici (es.certificazioni)	#N/D	#N/D	#N/D	12,00	#N/D	15		0,00%
n. di adempimenti statistici evasi entro 5 giorni	#N/D	#N/D	#N/D	4,00	#N/D	15		0,00%
<b>Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso</b> dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	40	35	30	30,00	31,67	30		0,00%
<b>Tempo medio di caricamento fattura</b> dalla data di arrivo (timbro protocollo) al caricamento in libra	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	5		0,00%
<b>Tempo medio dell'emissione del mandato titolo I</b> dall'acquisizione della liquidazione tecnica al mandato di pagamento	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	10		0,00%
<b>Tempo medio dell'emissione del mandato titolo I</b> dal caricamento in libra della fattura al mandato di pagamento	65,00	58,26	46,65	44,21	49,71	43,00		0,00%
<b>Tempo di rilascio visto di regolarità contabile sulle determine</b> (tempo medio calcolato in IRIDE tra ricevimento determina e invio a dirigente per firma)	#N/D	#N/D	#N/D	3,00	#N/D	2		0,00%
<b>tempo medio liquidazione degli uffici</b> (da caricamento in libra della fattura ad arrivo sulla scrivania "fin" della liquidazione tecnica)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	25		0,00%
FOCUS con colleghi	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	85,00%		0,00%





INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso</b> dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	31,67	30,00	0,00	
<b>Tempo medio di caricamento fattura</b> dalla data di arrivo (timbro protocollo) al caricamento in libbra	#N/D	5,00	0,00	
<b>Tempo medio dell'emissione del mandato titolo I</b> dall'acquisizione della liquidazione tecnica al mandato di pagamento	#N/D	10,00	0,00	
<b>Tempo medio dell'emissione del mandato titolo I</b> dal caricamento in libbra al mandato di pagamento	49,71	43,00	0,00	
<b>Tempo di rilascio visto di regolarità contabile sulle determine</b> (tempo medio calcolato in IRIDE tra ricevimento determina e invio a dirigente per firma)	#N/D	2,00	0,00	
<b>tempo medio liquidazione degli uffici</b> (da caricamento in libbra della fattura ad arrivo sulla scrivania "fin" della liquidazione tecnica)	#N/D	25,00	0,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>FOCUS GROUP</b>		85,00%	0,00%	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Gobbo Lorenzo	D1 - P.O.		
Gorla Patrizia	C		
Di Francesco Eleonora	B3		
Sada Paola	B3		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo
Essein		Società di servizi
Dott. Viscusi		Società di servizi
Dr.ssa Paola Cella		revisore dei conti





							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Risorse umane e finanziarie</i>							
Ufficio	<i>Personale</i>							
Responsabile	<i>Lorenzo Gobbo</i>							
<b>Processo n. 7</b>								
<b>Gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Logiche e strumenti integrati di governo								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Dipendenti e organismi istituzionali</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00	11.000	0	0
n. totale dipendenti	80,45	79,38	77,88	74,00	77,09	68,00		0
n. cedolini	1.245	1.137	1.119	1.120	1.125,33	1.100,00		0
n. di correzioni su cedolini già emessi	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	40,00		0
n. di corsi di formazione attivati	41	73	62	38	57,67	35,00		0
n. di ore di autoformazione	0	0	0	0	0,00	0,00		#DIV/0!
n. di ore di formazione esterne	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	300,00		0
n. di ore di formazione interna	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	35,00		0
n. di pratiche previdenziali	10	35	42	28	35,00	25,00		0
n. inserimenti manuali sul programma rilevazione presenze	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D			#DIV/0!
n. registrazioni programma rilevazione presenze	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D			#DIV/0!
n. visite fiscali richieste	20	37	66	30	44,33	20		0
n. visite fiscali effettuate	13	37	58	24	39,67			#DIV/0!
n. di adempimenti statistici	6	23	37	42	34,00	40		0
n. di adempimenti statistici evasi oltre 5 giorni	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	0		#DIV/0!
n. di quesiti ricevuti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	100		0
n. quesiti con risposte oltre i 5gg	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2		
n. di istanze di istituti contrattuali non ordinari ricevute dai colleghi	41	20	19	32	23,67	25		0
n. cruscotti status dipendenti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2		0
n. concorsi / selezioni di personale	#N/D	0	5	2	2,33	3		
Tempo medio risposta ai quesiti	#N/D	#N/D	#N/D	5	#N/D	4,00		
Tempo medio evasione istanze del personale	#N/D	#N/D	#N/D	5	#N/D	5,00		
Tempo medio di presentazione novità normative al Comitato di direzione in giorni	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	15,00		
Focus	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	85,00%		
Indagine gradimento				94,82	94,82			



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Tempo medio di risposta su quesiti in giorni</b>	#N/D	4,00	0,00	
<b>% quesiti riscontrati oltre 5 gg</b> (n. di riscontri oltre i 5 gg / n. quesiti ricevuti)	#N/D	2,00%	#DIV/0!	
<b>Tempo medio di evasione istanze</b>	#N/D	5,00	0,00	
<b>rispetto tempistica adempimenti statistici</b> (numero di adempimenti oltre il termine di 5 giorni / adempimenti)	#N/D	0,00%	#DIV/0!	
<b>tempo medio di presentazione novità normative al Comitato di direzione</b>	15,00	15,00	0,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>focus group</b>	#N/D	85,00%	0,00%	
<b>% di correzioni su cedolini già emessi</b> (correzioni su cedolini già emessi/totale cedolini)	#N/D	3,64%	#DIV/0!	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Gobbo Lorenzo	D1 - P.O.		
Nocera Stefania	C5		
Cirillo Maria	C3		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo
UPEL Va	€ 10.000,00	Società di servizi
Frareg	€ 8.500,00	Società di servizi
Bisio e associati		Nucleo



							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	Area Territorio e Lavori Pubblici							
Servizio	Sviluppo del Territorio							
Ufficio	Edilizia Privata							
Responsabile	Simona Losi							
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								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Dati quantitativi, economici e temporali								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00	11.000	0	
n. domande PdC presentate nell'anno	25	20	21	10	17,00	21		0,00%
n. PdC rilasciati nell'anno	15	16	7	10	11,00	16		0,00%
n. PdC rilasciati nell'anno oltre i 60 gg al netto delle sospensioni (prima del 19/03/2012: 75 gg.)	#N/D	#N/D	#N/D	8	#N/D	5		0,00%
n. DIA presentate	135	133	114	65	104,00	38		0,00%
n. DIA controllate	63	133	114	65	104,00	38		0,00%
n. SCIA presentate	0	0	0	2	0,67	16		0,00%
n. SCIA controllate	0	0	0	2	0,67	16		0,00%
n. DIA e SCIA controllate non conformi alle normative	18	20	25	18	21,00	3		0,00%
n. richieste integrazioni (PdC, DIA e SCIA)	33	70	46	32	49,33	31		0,00%
n. richieste integrazioni (PdC, DIA e SCIA) non pervenute	7	5	21	11	12,33	10		0,00%
n. richieste integrazioni (PdC, DIA e SCIA) non pervenute chiuse	0	0	0	11	3,67	10		0,00%
% integrazione documentazione non evasa (n. richieste integrazioni non pervenute / n. richieste integrazioni)	#N/D	#N/D	#N/D	34,38%	#N/D	32,26%		0,00%
n. totale pratiche (PdC, SCIA e DIA) presentate	160	153	135	75	121,00	75		0,00%
n. pratiche (PdC, SCIA e DIA) chiuse positivamente	144	143	111	64	106,00	70		0,00%
n. pratiche (PdC, SCIA e DIA) chiuse negativamente	9	5	3	11	6,33	5		0,00%
% pratiche (PdC, SCIA e DIA) chiuse negativamente (n. pratiche chiuse negativamente / totale pratiche)	#N/D	#N/D	#N/D	14,67%	#N/D	6,67%		0,00%
n. CIA presentate	0	0	25	54	26,33	65		0,00%
n. richieste/autodichiarazioni di agibilità		33		34	33,50	23		0,00%
n. agibilità verificate	#N/D	#N/D	#N/D	34	#N/D	21		0,00%
n. agibilità concluse positivamente	#N/D	#N/D	#N/D	29	#N/D	18		0,00%
n. richieste idoneità alloggiativa	#N/D	#N/D	#N/D	94	#N/D	66		0,00%
n. idoneità alloggiative rilasciate	71	107	#N/D	100	#N/D	54		0,00%
n. idoneità alloggiative rilasciate oltre i 30 giorni	#N/D	#N/D	#N/D	0	#N/D	0		#DIV/0!
n. segnalazioni di presunto abuso edilizio da P.L. / cittadini	#N/D	#N/D	#N/D	24	#N/D	30		0,00%
n. sopralluoghi con presenza tecnico su segnalazioni di presunto abuso edilizio (P.L. / cittadini)	#N/D	#N/D	5	5	#N/D	8		0,00%
n. sopralluoghi con presenza tecnico a seguito di istruttoria della pratica	#N/D	#N/D	#N/D	4	#N/D	4		0,00%
n. ordinanze/sanzioni per abusi edilizi accertati a seguito di sopralluoghi	#N/D	#N/D	#N/D	2	#N/D	6		0,00%
n. violazioni amministrative riscontrate a seguito di accertamenti	4	5	4	11	6,67	11		
n. sanzioni applicate per violazioni amministrative	4	5	4	11	6,67	11		0,00%
n. richieste accesso agli atti ricevute	76	113	125	131	123,00	125		0,00%
n. richieste accesso agli atti evase dopo i tempi di legge	#N/D	#N/D	#N/D	0	#N/D	0		#DIV/0!
n. richieste accesso agli atti non evase per mancanza di presupposti	6	8	9	0	5,67	10		0,00%
tempo medio di risposta accesso agli atti	30	25	15	10	16,67	8		0,00%



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>% controllo DIA e SCIA</b> (n. controlli DIA e SCIA / DIA e SCIA presentate)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	
<b>% chiusura pratiche (PdC, DIA e SCIA) per mancanza di integrazioni</b> (n. pratiche chiuse per integrazioni non pevenute / n. richieste integrazioni non pevenute)	29,73%	100,00%	#DIV/0!	
<b>verifica abusivismo</b> (n. sopralluoghi con presenza di tecnico su segnalazioni di presunto abuso edilizio/ n. segnalazioni di presunto abuso edilizio da P.L. / cittadini)	#N/D	26,67%	#DIV/0!	
<b>verifica attività istruttoria</b> (n. sopralluoghi con presenza di tecnico a seguito di istruttoria / n. pratiche presentate)	#N/D	5,33%	#DIV/0!	
<b>% sanzioni riscontrate a seguito di accertamenti</b> (n. sanzioni applicate per violazioni amministrative / n. violazioni amministrative riscontrate a seguito di accertamenti)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	
<b>% accesso atti fuori termine</b> (n. richieste accesso agli atti evase fuori termine / n. richieste accesso agli atti ricevute)	#N/D	0,00%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge in giorni</b> (n. PdC rilasciati oltre i 60 gg / n. PdC rilasciati)	#N/D	31,25%	#DIV/0!	
<b>Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti in giorni</b>	16,67	8,00	8,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Losi Simona	D1 - P.O.		
Mongiardo Graziella	C		
Rigamonti Laura	C		
Scalzotto Marisa	C		
Bruschetta Ornella	B3		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<i>Area Territorio e Lavori Pubblici</i>							
Servizio	<i>Sviluppo del Territorio</i>							
Ufficio	<i>Urbanistica</i>							
Responsabile	<i>Simona Losi</i>							
<b>Processo n. 9</b>								
<b>Gestire la pianificazione territoriale</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Gestire il Piano di Governo del Territorio e le altre procedure urbanistiche attuative</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Un territorio aperto alle trasformazioni nel rispetto delle esigenze delle persone								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini, operatori privati, amministrazione, vari enti coinvolti</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.692,00	11.000	0	
n. P.A. (Piani attuativi) / PdC convenzionati in istruttoria al 31/12	0	0	0	3	0,75	2		0,00
n. P.A. (Piani attuativi) adottati	0	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!
n. P.A. (Piani attuativi) /pdc convenzionati approvati	0	0	0	0	0,00	2		#DIV/0!
n. P.I.I./S.U.A.P. in istruttoria al 31/12	1	1	1	1	1,00	1		0,00
n. P.I.I. adottati	0	0	0	0	0,00	2		#DIV/0!
n. P.I.I./S.U.A.P. approvati	1	2	0	1	1,00	2		0,00
tempo medio avvio piani urbanistici - da richiesta a riscontro su accoglibilità in giorni	180	150	120	90	135,00	90		0,00
n. giornate lavoro dedicate alle fasi istruttorie dei PA	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	50		#N/D
n. giornate lavoro dedicate alle fasi istruttorie dei PII	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	320		#N/D
n. piani di settore previsti dalla programmazione ed approvati	#N/D	#N/D	#N/D	6	#N/D	2		#N/D
tempo in mesi intercorso da adozione piano di livello superiore a quello inferiore	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	24,00		#N/D
n. di regolamenti previsti dalla programmazione ed adottati	#N/D	#N/D	#N/D	0	#N/D	0		#N/D
n. di regolamenti da aggiornare previsti dalla programmazione ed aggiornati	#N/D	#N/D	#N/D	2	#N/D	0		#N/D
n. ricorsi attivati nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	1	#N/D	2		#N/D
n. ricorsi conclusi nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	1	#N/D	0		#N/D
n. ricorsi conclusi positivamente nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	1	#N/D	0		#N/D
% ricorsi conclusi positivamente (n. ricorsi conclusi positivamente / n. ricorsi conclusi nell'anno)	#N/D	#N/D	#N/D	1	#N/D	#DIV/0!		#N/D
n. sollecitazioni scritte dal mese di settembre	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	60		#N/D
n. incontri e riscontri scaturiti da sollecitazioni scritte dal mese di settembre	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	60		#N/D
n. incontri e riscontri scaturiti da sollecitazioni scritte oltre i 15gg dal mese di settembre	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	6		#N/D
n. riunioni a tavoli sovracomunali richieste (compreso assessore) dal mese di settembre	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	15		#N/D
n. riunioni a tavoli sovracomunali partecipati (compreso assessore) dal mese di settembre	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	12		#N/D
n. CDU richiesti nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	44	#N/D	32		#N/D
n. CDU rilasciati nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	44	#N/D	32		#N/D
tempo in giorni di comunicazione alla ragioneria e ufficio patrimonio dell'acquisizione del bene (atto notarile di acquisizione/ di identificazione catastale o collaudo) per iscrizione a patrimonio	#N/D	#N/D	#N/D	v	#N/D	15		#N/D



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>% riscontro alle sollecitazioni scritte</b> (n. incontri e riscontri scaturiti da sollecitazioni scritte / n. sollecitazioni scritte)	#N/D	100,00%	#DIV/0!	
<b>% partecipazione tavoli</b> (n. riunioni per tavoli sovracomunali a cui si è partecipato / n. richieste di partecipazione a tavoli sovracomunali)	#N/D	80,00%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>% incontri e riscontri a sollecitazioni scritte oltre i termini standard</b> (n. incontri e riscontri oltre i 15 gg / n. sollecitazioni scritte)	#N/D	10,00%	#DIV/0!	
<b>tempo in giorni di comunicazione alla ragioneria e ufficio patrimonio dell'acquisizione del bene (atto notarile di acquisizione/ di identificazione catastale o collaudo) per iscrizione a patrimonio</b>	#N/D	15,00	15,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Analisi del risultato</b>				

**Personale coinvolto nel Processo**

Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Losi Simona	D1 - P.O.		
Di Noia Salvatore	C		
Mongiardo Graziella	C		
Rigamonti Laura	C		
Scalzotto Marisa	C		
Bruschetta Ornella	B3		

**Società coinvolte nel Processo**

Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<i>Area Territorio e Lavori Pubblici</i>							
Servizio	<i>Sviluppo del Territorio</i>							
Ufficio	<i>Commercio</i>							
Responsabile	<i>Simona Losi</i>							
<b>Processo n. 10</b>								
<b>Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Promuovere le attività e i servizi rivolti alle imprese che operano sul territorio</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Tecnici professionisti e Imprese</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745	11.000	0	1
n. richieste autorizzazione pervenute nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	90	#N/D	67		0,00%
n. autorizzazioni rilasciate (positive)	#N/D	#N/D	#N/D	50	#N/D	45		0,00%
n. autorizzazioni diniegate	#N/D	#N/D	#N/D	40	#N/D	22		0,00%
n. autorizzazione con concessione per subingresso/proroghe d'ufficio posteggi mercato	#N/D	#N/D	#N/D	0	#N/D	46		0,00%
n. autorizzazione alla spunta settimanale posteggi mercato	#N/D	#N/D	#N/D	9	#N/D	12		0,00%
n. totale autorizzazioni rilasciate/diniegate	#N/D	#N/D	#N/D	99	#N/D	125		0,00%
n. autorizzazioni rilasciate/diniegate su richiesta oltre i termini	#N/D	#N/D	#N/D	20	#N/D	15		0,00%
n. SCIA depositate nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	60	#N/D	80		0,00%
n. SCIA controllate nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	51	#N/D	80		0,00%
n. pratiche presentate non telematicamente	#N/D	#N/D	#N/D	78	#N/D	46		0,00%
n. pratiche presentate escluse pratiche operatori ambulanti mercato	#N/D	#N/D	#N/D	150	#N/D	147		0,00%
n. pratiche evase e gestite in via telematica escluse pratiche operatori ambulanti mercato	#N/D	#N/D	#N/D	27	#N/D	120		0,00%
n. operatori ambulanti con posteggio fisso mercato	#N/D	#N/D	#N/D	50	#N/D	48		0,00%
n. operatori ambulanti itineranti autorizzati dal Comune in attività al 31/12	#N/D	#N/D	#N/D	61	#N/D	62		0,00%
n. attività produttive	#N/D	#N/D	#N/D	427	#N/D	430		0,00%
n. attività commerciali	#N/D	#N/D	#N/D	141	#N/D	147		0,00%
n. pubblici esercizi	#N/D	#N/D	#N/D	66	#N/D	70		0,00%
n. attività ricettive	#N/D	#N/D	#N/D	12	#N/D	13		0,00%
n. totale attività con sede fissa esistenti registrate in Civilia	#N/D	#N/D	#N/D	646	#N/D	660		0,00%
n. segnalazioni da P.L. e cittadini	#N/D	#N/D	#N/D	57	#N/D	36		0,00%
n. sopralluoghi su segnalazione (da cittadini o P.L.)	#N/D	#N/D	#N/D	57	#N/D	36		0,00%
n. sopralluoghi a seguito dell'istruttoria della pratica	#N/D	#N/D	#N/D	16	#N/D	25		0,00%
n. sopralluoghi a campione su attività esistenti dal mese di settembre	0	0	0	0	0	7		0,00%
n. esiti accertamenti difformi	#N/D	#N/D	#N/D	3	#N/D	14		0,00%
n. sollecitazioni scritte dal mese di settembre	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	10		0,00%
n. incontri e riscontri scaturiti da sollecitazioni scritte oltre 15gg dal mese di settembre	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
n. incontri pre istruttori con accesso libero dal mese di settembre	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	30		0,00%
n° richieste autorizzazione impianti pubblicitari pervenute nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	66	#N/D	41		0,00%
n° autorizzazioni impianti pubblicitari rilasciate nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	43	#N/D	49		0,00%
n° autorizzazioni impianti pubblicitari diniegate nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	3	#N/D	4		0,00%



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	esito
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>% gestione pratiche in via telematica</b> (pratiche gestite telematicamente escluse pratiche operatori ambulanti/ pratiche pervenute escluse pratiche operatori ambulanti)	#N/D	81,63%	#DIV/O!	
<b>verifica attività</b> (n. sopralluoghi su segnalazione da P.L. e cittadini / n. segnalazioni da P.L. e cittadini)	#N/D	100,00%	#DIV/O!	
<b>% sopralluoghi a campione dal mese di settembre</b> n. sopralluoghi a campione su attività esistenti / attività esistenti	#N/D	1,06%	#DIV/O!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>% incontri e riscontri a sollecitazioni scritte oltre i termini standard</b> (n. incontri e riscontri oltre i 15 gg / n. sollecitazioni scritte)	#N/D	10,00%	#DIV/O!	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Losi Simona	D1 - P.O.		
Fusca Nicola	C		
Mongiardo Graziella	C		
Rigamonti Laura	C		
Scalzotto Marisa	C		
Bruschetta Ornella	B3		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo





								ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>								
Servizio	<i>Segreteria e appalti</i>								
Ufficio	<i>Protocollo</i>								
Responsabile	<i>Cristina Maggioni</i>								
<b>Processo n. 11</b>									
<b>Gestire il protocollo e l'archivio</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Garantire la gestione tempistica e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi anche attraverso esternalizzazione del servizio archivio</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>									
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro									
<b>Stakeholder</b>									
Uffici comunali e cittadini									
<b>Indici</b>									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità/Tempo/Costo/Qualità</b>									
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00	11.000	0		
N° atti protocollati in Uscita dal servizio	#N/D	332	250	430	337,33	573		0,00%	
N° atti protocollati in uscita complessivamente	#N/D	8.737	6.240	6.639	7.205,33	7.022		0,00%	
N° atti protocollati in entrata	#N/D	15.178	15.747	14.348	15.091,00	15.000		0,00%	
n. di richieste evase non nella prima giornata utile	#N/D	77	50	39	55,33	40		0,00%	
n. di richieste all'archivio	#N/D	327	350	359	345,33	380		0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio di deposito (archivio accessibile il lunedì e il giovedì)	#N/D	9	8	6,14	7,71	6		0,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (archivio accessibile il lunedì e il giovedì)	#N/D	9	8	6,14	7,71	6		0,00%	
% gradimento servizio	#N/D	#N/D	#N/D	98%	#N/D			#DIV/0!	
n. segnalazioni atti mancanti in archivio	#N/D	50	15	#N/D	#N/D	30		0,00%	
n. errori di smistamento atti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	0		#DIV/0!	
n. di atti classificati non correttamente	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	0		#DIV/0!	
n. di atti estratti per verifica classificazione	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1500		0,00%	
n. di soggetti verificati	#N/D	0	0	0	0,00	100		0,00%	
n. di soggetti erroneamente duplicati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	20		0,00%	



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
% di errore di classificazione (meno del 20% del campione estratto - 20%)	#N/D	0,00%	#DIV/0!	
% di soggetti erroneamente duplicati (n. di soggetti duplicati / n. soggetti estratti)	#N/D	20,00%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
% di richieste all'archivio evase in ritardo (n. di richieste non evase nel primo giorno utile / n. richieste all'archivio)	16,02%	10,53%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
Segnalazioni atti mancanti in archivio	#N/D	30,00	0,00	
Errori di smistamento atti	#N/D	20,00	#N/D	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Maggioni Maria Cristina	D1 - P.O.		
Trentadue Franco	D1		
Assandri Ermano	B1		
Garito Rachele	B1		
Russi Sergio	B1		
Talarico Giovannina	B1		
Giudice Gaetano	A		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2011
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	Area Risorse e Servizi							
Servizio	Segreteria e appalti							
Ufficio	Appalti							
Responsabile	Cristina Maggioni							
<b>Processo n. 12</b>								
<b>Gestire appalti e contratti</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
Supportare tempestivamente l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Logiche e strumenti integrati di governo								
<b>Stakeholder</b>								
Uffici comunali, imprese e società affidatarie delle gare e dei contratti								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità/Tempo/Costo/Qualità</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745	11.000	0	
n. contratti stipulati	#N/D	14	11	11	12	10		0,00%
n. gare gestite dal servizio	#N/D	33	46	47	42	40		0,00%
n. gare gestite on-line	#N/D	0	1	2	1	2		0,00%
n. ricorsi	#N/D	0	0	0	0	0		#DIV/0!
n. affidamenti diretti nelle more delle procedure di gara	#N/D	0	0	0	0	0		#DIV/0!
n. affidamenti scaduti nell'anno affidati dal servizio	#N/D	0	0	0	0	0		#DIV/0!
n. di richieste di documenti oltre 5 gg	#N/D	12	9	8	10	3		0,00%
n. di primo contatto al fornitore per stipula contratto dopo controllo documentazione oltre 5 gg	#N/D	8	6	5	6	3,00		0,00%
Tempo medio di risposta su richieste da uffici	#N/D	15	10	10	12	10,00		0,00%
Tempo medio tra affidamento e stipula	#N/D	60	50	58	56	50,00		0,00%
% contratti in proroga contratti prorogati/contratti scaduti nell'anno	#N/D	0	0	0	0	0%		#DIV/0!
n. di report annui presentati oltre scadenza	#N/D	0	0	0	0	0		#DIV/0!
n. di report annui presentati (28/2 - 31/5 - 31/8 - 30/11)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
n. di sinistri occorsi ai cittadini segnalati all'assicuratore oltre 15 gg	#N/D	22	45	25	31	5		0,00%
n. di sinistri occorsi ai cittadini aperti nell'anno	#N/D	22	50	28	33	20		0,00%
tempo medio di chiusura dei sinistri occorsi ai cittadini (depurati dai contenziosi)	#N/D	134	206	117	152	150		0,00%
FOCUS	#N/D				#DIV/0!			#DIV/0!



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
% gare gestite on-line (n. gare gestite con procedure on-line/ n. gare gestite dal servizio Contratti)	2,38%	5,00%	#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!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
Tempo medio di risposta su richieste da uffici in giorni	11,67	10,00	0,00%	
Tempo medio tra affidamento e stipula in giorni	56,00	50,00	0,00%	
% di sinistri occorsi ai cittadini aperti in ritardo (n. di sinistri comunicati all'assicuratore oltre i 15 gg / n. di sinistri aperti nell'anno)	92,00%	25,00%	#DIV/0!	
% di richieste di documentazione per la stipula oltre i 5 giorni (n. di richieste di documentazione oltre i 5 gg / n. di richieste documentazioni)	80,56%	30,00%	#DIV/0!	
% di contatti per la stipula dei contratti oltre i 5 giorni dal ricevimento della documentazione regolare (n. di primi contatti al fornitore per stipula oltre 5gg dal ricevimento documentazione / n. di contratti stipulati)	52,78%	30,00%	#DIV/0!	
tempo medio di chiusura dei sinistri occorsi ai cittadini (depurati dai contenziosi)	152,33	150,00	0,00%	
% di report oltre i termini (n. di report ioltre il termine / n. di report presentati)	#N/D	0,00%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
FOCUS	#DIV/0!	0,00%	0,00	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR	0,30%	0,30%
Maggioni Maria Cristina	D1 - P.O.	5,00%	5,00%
Trentadue Franco	D1	11,00%	11,00%
Salvo Fortunato	B1	10,00%	10,00%
Curti Massimo	B1	94,00%	94,00%

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Segreteria e appalti</i>							
Ufficio	<i>Segreteria</i>							
Responsabile	<i>Cristina Maggioni</i>							
<b>Processo n. 13</b>								
<b>Gestire la Segreteria</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Logiche e strumenti integrati di governo								
<b>Stakeholder</b>								
Uffici comunali, Organi istituzionali e cittadini								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso
<b>Indici di Quantità/Tempo/Costo/Qualità</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00	11.000	0	
N° accesso agli atti consiglieri	#N/D	24	32	26	27,33	50		0,00%
N° accesso agli atti cittadini	#N/D	201	198	209	202,67	160		0,00%
n. delibere di Consiglio	#N/D	71	64	61	65,33	77		0,00%
n. delibere di Giunta	#N/D	158	201	147	168,67	130		0,00%
n. determine	#N/D	556	545	552	551,00	327		0,00%
n. disposizioni	#N/D	89	85	78	84,00	115		0,00%
n. decreti sindacali	#N/D	20	21	22	21,00	16		0,00%
n. totale atti	#N/D	894	916	860	890,00	665		0,00%
n. di atti pubblicati che hanno richiesto una rettifica	#N/D	0	0	0	0,00	100		0,00%
n. di atti pubblicati	#N/D	767	785	576	709,33	566		0,00%
frequenza media pubblicazione elenchi determine	#N/D	16	17	15	16,00	7		0,00%
% gradimento servizio - FOCUS	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	85%		0,00%
tempo medio di pubblicazione delibere consiglio comunale	#N/D	16	17	15	16,00	15		0,00%
tempo medio di pubblicazione delibere giunta comunale	#N/D	16	17	15	16,00	15		0,00%
tempo medio di pubblicazione determine	#N/D	16	17	15	16,00	7		0,00%



INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
frequenza media pubblicazione elenchi determine	16,00	7,00	0,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
Gradimento del processo da indagine interna	#N/D	85,00%	0,00%	
% di atti pubblicati rettificati (n. di atti pubblicati che hanno richiesto una modifica / n. di atti pubblicati)	0,00%	17,67%	#DIV/0!	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Maggioni Maria Cristina	D1 - P.O.		
Trentadue Franco	D1		
Assandri Ermano	B1		
Quaini Roberta	B1		
Talarico Giovannina	B1		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2011
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
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>							
<b>Processo n. 14</b>								
<b>Gestire i sistemi informativi</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
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).								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Logiche e strumenti integrati di governo								
<b>Stakeholder</b>								
Uffici comunali, Amministratori e cittadini								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità/Tempo/Costo/Qualità</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.654	11.000	0	
N° postazioni hardware (posti di lavoro con PC)	#N/D	87	90	97	#N/D	97		
N° postazioni hardware (posti di lavoro con PC + server)	#N/D	110	115	124	#N/D	124		
n. stampanti, scanner, fax, telefoni, cell. e fotocopiatrici	#N/D	203	214	219	#N/D	220		
n. licenze (verificare come trattare utenze su server)	#N/D	709	753	774	#N/D	775		
n. pc sostituiti nell'anno	#N/D	15	15	15	#N/D	15		
tempo di interruzione in orario di servizio dei server: VERIFICARE SE RILEVABILE.	#N/D	0	0	0	#N/D	0		
N° servizi on line	#N/D	1	2	3	#N/D	3		
N° servizi dell'ente	#N/D	40	45	46	#N/D	46		
N° interventi di supporto realizzati	#N/D	434	234	461	#N/D	350		
N° interventi di supporto richiesti	#N/D	466	270	493	#N/D	370		
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	#N/D	1,30	1,88	0,81	#N/D	1,30		
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti postazioni individuali	#N/D	3,35	1,10	0,84	#N/D	1,50		
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti server o di rete)	#N/D	3,94	0,72	0,58	#N/D	1,00		
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti fotocopiatrici.	#N/D	1,47	1,97	2,15	#N/D	1,80		
% gradimento servizio Customer	#N/D	#N/D	#N/D	86	86,00%	0,00		
% gradimento servizio FOCUS	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	86,00%	85,00%		



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>Tasso rotazione</b> (n. nuovi pc installati/ n. pc installati)	#N/D	0,15	#DIV/0!	
<b>Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini</b> (n. servizi on line/ n. servizi dell'Ente)	#N/D	4,58%	4,58%	
<b>Efficacia del Servizio CED</b> (n. interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti)	#N/D	94,59%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Tempo medio di risoluzione guasti e malfunzionamenti in giorni totale</b>	#N/D	1,30	0,00	
<b>Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti postazioni individuali</b>	#N/D	1,50	0,00	
<b>Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti server o di rete</b>	#N/D	1,00	0,00	
<b>Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti fotocopiatrici.</b>	#N/D	1,80	0,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
% gradimento servizio Customer	86,00%	0,00%	0,00%	
% gradimento servizio FOCUS	86,00%	85,00%	0,00%	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Maggioni Maria Cristina	D1 - P.O.		
Camillo Parini	D1 - P.O.		
Gaslini Loris	C1		
Barbugian Negro Silvia	C1		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo





							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
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>							
<b>Processo n. 15</b>								
<b>Preso in carico di persone con disagio sociale</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>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</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Personae disagiate ed Enti</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00	11.000	0	0,00%
n. soggetti presi in carico nell'anno (cartelle aperte)	57	77	58	94	76,33	90		0,00%
di cui in carico da meno di tre anni	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	49		0,00%
di cui con problemi lavorativi	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	29		0,00%
di cui con problemi di disagio abitativo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	18		0,00%
Altri soggetti con disagio abitativo non in carico al servizio sociale	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	15		0,00%
N. domande contributi economici presentate	93	94	110	94	99,33	90		0,00%
N. domande accolte contr. Ordinari	#N/D	86	51	42	59,67	45		0,00%
N. domande accolte contr. straordinari	#N/D		40	23	31,50	20		0,00%
N. domande respinte	5	8	19	36	21,00	31		0,00%
n. contributi erogati oltre i 90gg dalla richiesta	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	10		0,00%
n. contratti sociali stipulati su domande contributi ordinari accolte	#N/D	#N/D	#N/D	36	#N/D	35		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	#N/D	#N/D	#N/D	20		0,00%
di cui accolte (in quanto in possesso dei requisiti previsti)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	5		0,00%
stanziamento complessivo per contributi economici	€ 39.750,00	€ 27.750,00	€ 60.000,00	€ 63.000,00	50.250,00	€ 48.000,00		
Numero soggetti in carico al NIL	#N/D	#N/D	#N/D	19	#N/D	26		0,00%
di cui inviati e presi in carico dal NIL nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	11	#N/D	10		0,00%
numero soggetti inviati e presi in carico dal centro lavoro	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	prima rilevazione		#VALORE!
borse lavoro attive/altri strumenti (comprensivi di rinnovi)	1	4	2	7	4,33	10		0,00%
n. inserimenti lavorativi con contratto regolare (qualsiasi tipo) anche a tempo determinato	0	1	1	3	1,67	5		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	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1 anno e 3 mesi		#VALORE!
n. soggetti con cui si sono attivati interventi per affrontare il disagio abitativo	#N/D	#N/D	#N/D	10	#N/D	11		0,00%
di cui soggetti inseriti in strutture per l'emergenza abitativa/pensioni/ostelli	#N/D	#N/D	#N/D	2	#N/D	3		0,00%
di cui soggetti che hanno trovato soluzioni temporanee al disagio abitativo	#N/D	#N/D	#N/D	2	#N/D	10		0,00%
di cui soggetti che hanno trovato soluzioni definitive al disagio abitativo	#N/D	#N/D	#N/D	7	#N/D	2		0,00%
Tempo medio di completamento dell'istruttoria per l'assegnazione di contributi economici (da richiesta a liquidazione)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	70		0,00%
Numero soggetti seguiti in rete con servizi specialistici	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	23		0,00%
Numero soggetti seguiti in collaborazione con altri soggetti del privato sociale	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	12		0,00%
Totale cartelle chiuse nell'anno	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	22		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	#N/D	#N/D	#N/D	8		0,00%



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>% domande accolte contributi ordinari e straordinari</b> (n. domande contributi accolte/ n. domande presentate)	69,15%	72,22%	#DIV/0!	
<b>% interventi di emergenza per disagio abitativo</b> (n. di interventi d'emergenza a seguito di sfratto / n. soggetti con disagio abitativo)	#N/D	9,09%	#RIF!	
<b>% soddisfazione disagi abitativi</b> (n. soggetti con cui si sono trovate soluzioni temporanee o definitive / n. soggetti con disagio abitativo)	#N/D	36,36%	#DIV/0!	
<b>capacità di risposta al bisogno di accompagnamento nell'inserimento lavorativo</b> (n. di borse lavoro-altri strumenti / numero soggetti in carico NIL)	36,84%	38,46%	#DIV/0!	
<b>incidenza dell'intervento del servizio a favore di soggetti con difficoltà lavorativa</b> (Numero nuove assunzioni / numero soggetti in carico con problemi lavorativi)	#N/D	17,24%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>adeguatezza della tempistica di esecuzione del processo (standard fissato in 90 giorni)</b> (n. di utenti a cui è stato erogato il contributo oltre 90gg / n. di utenti a cui è stato assegnato un contributo)	#N/D	16,95%	#DIV/0!	
<b>Indicatori Economici</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>% contratti sociali</b> (Rapporto fra i contratti sociali stipulati / domande di contributi ordinari accolte)	#N/D	77,78%	#DIV/0!	
<b>capacità di accompagnamento all'autonomia</b> (rapporto cartelle aperte da meno di tre anni/sul totale totale cartelle aperte nell'anno)	#N/D	54,44%	#DIV/0!	
<b>% raggiungimento obiettivi dell'intervento sociale</b> (rapporto cartelle chiuse per raggiungimento obiettivi/ totale cartelle chiuse)	#N/D	36,36%	#DIV/0!	

**Analisi del risultato**

--

**Personale coinvolto nel Processo**

Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Dell'Acqua Barbara	D1 - P.O.		
Michiara Francesca Cristina	D1		
Bramati Laura	C		
Deavi Nicoletta			

**Società coinvolte nel Processo**

Nominativo	Costo	Tipo





INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>% utilizzo della Biblioteca di Cerchiate</b> (n. iscritti attivi biblioteca di Cerchiate/ popolazione)	3,68%	3,32%	#DIV/0!	
<b>% utilizzo di Punto Pero</b> (n. iscritti attivi Punto Pero/ popolazione)	9,68%	13,64%	#DIV/0!	
<b>Media prestiti degli utenti della Biblioteca di Cerchiate</b> (n. prestiti / n. iscritti attivi della Biblioteca di Cerchiate)	0,98	1,00	#DIV/0!	
<b>Media prestiti degli utenti di Punto Pero</b> (n. prestiti / n. iscritti attivi di Punto Pero)	15,72	11,80	#DIV/0!	
<b>Tasso di accessibilità Biblioteca di Cerchiate</b> (ore di apertura settimanale)	16,00	16,00	0,00	
<b>Tasso di accessibilità Punto Pero</b> (ore di apertura settimanale)	49,67	49,00	0,00	
<b>% rotazione patrimonio Biblioteca di Cerchiate</b> (n. articoli del patrimonio della biblioteca di Cerchiate prestati/ totale patrimonio biblioteca di Cerchiate)	53,57%	61,94%	#DIV/0!	
<b>% rotazione patrimonio Punto Pero</b> (n. articoli del patrimonio di Punto Pero prestati/ totale patrimonio Punto Pero)	395,00%	276,67%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Tempo medio di attesa per il prestito attraverso il Consorzio in giorni</b>	4,27	6,00	0,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Gradimento del processo da indagine</b>	#N/D	0,00%		
<b>Incremento % prestito materiale multimediale</b> (prestiti anno corrente / su prestiti anno -1)	#N/D	4,87%	0,00	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Dell'Acqua Barbara	D1 - P.O.		
Di Paolo Nicola	D1		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<i>Area Risorse e Servizi</i>							
Servizio	<i>Sociale, Cultura e comunicazione</i>							
Ufficio	<i>Comunicazione</i>							
Responsabile	<i>Barbara Dell'Acqua</i>							
<b>Processo n. 17</b>								
<b>Gestire la comunicazione istituzionale e la partecipazione dei cittadini</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire il soddisfacimento delle esigenze di comunicazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza mediante l'utilizzo della strumentazione prevista dalla legislazione vigente</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro								
<b>Stakeholder</b>								
Cittadini, realtà associative e istituzionali								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00	11.000	0	0,00%
N° comunicati stampa	6	40	148	211,00	133,00	180		0,00%
N° comunicati stampa riscontrati (pubblicati)	#N/D	#N/D	#N/D	154,00	#N/D	160		0,00%
n° pagine periodico al netto della pubblicità	37,6	44,8	62,4	45,00	50,73	56		0,00%
numero visite al sito	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	80.000		0,00%
di cui nuovi visitatori	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	42.000		0,00%
di cui visitatori <i>returning</i>	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	38.000		0,00%
visitatori unici	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	44.000		0,00%
n. messaggi pervenuti alla mail Comune@comune.pero.mi.it	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	25		0,00%
numero messaggi cui è stato inviato il riscontro entro 7 gg	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	25		0,00%
n. giorni che intercorrono fra la diffusione del materiale informativo e l'iniziativa (istituzionali, di partecipazione, ricreative e culturali)	12	15	15	10	13,33	10		0,00%



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
% incremento accessi di secondo livello rispetto all'anno precedente		#N/D	#N/D	
% comunicati stampa realizzati (n. numero comunicati stampa riscontrati / comunicati stampa prodotti)	72,99%	88,89%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
% risposte ai messaggi dei cittadini secondo lo standard stabilito (riscontri inviati entro 7 giorni/ su totale messaggi pervenuti)	#N/D	100,00%	#DIV/0!	
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)	13,33	10,00	0,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Dell'Acqua Barbara	D1 - P.O.		
Deavi Nicoletta	D1		
Sogni Monica	D1		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
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>							
<b>Processo n. 18</b>								
<b>Gestire strutture diurne per anziani</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Assicurare il funzionamento della struttura diurna per anziani "Centro diurno anziani"</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Anziani ospitati e Famiglie</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00	11.000	0	0,00%
N. iniziative ricreative realizzate in Greppi	14	12	17	43	24,00	40		0,00%
N. iniziative ricreative realizzate in Matteotti (Cerchiate)	#N/D	#N/D	#N/D	4	#N/D	7		0,00%
N. iniziative ricreative realizzate nel fine settimana in Greppi	#N/D	#N/D	#N/D	6	#N/D	8		0,00%
N. iniziative ricreative programmate in Greppi	14	12	24	42	26,00	40		0,00%
N. iniziative ricreative programmate in Matteotti (Cerchiate)	#N/D	#N/D	#N/D	4	#N/D	7		0,00%
Presenza media Centro diurno (Greppi)	60	60	80	85	75,00	85		0,00%
Presenza media Centro diurno (Cerchiate)	#N/D	#N/D	#N/D	30	#N/D	30		0,00%
Posti disponibili Centro Diurno (Greppi)	60	60	80	80	73,33	100		0,00%
Posti disponibili Centro Diurno (Cerchiate)	60	60	60	60	60,00	60		0,00%
N° utenti (Greppi)	80	80	160	166	135,33	175		0,00%
N° utenti (Cerchiate)	#N/D	#N/D	#N/D	30	#N/D	30		0,00%
numero giorni di apertura all'anno (Greppi)	#N/D	#N/D	130	251	#N/D	251		0,00%
numero giorni di apertura all'anno (Cerchiate)	#N/D	#N/D	#N/D	65	#N/D	231		0,00%
% gradimento dei servizi (indagine) (Greppi)	#N/D	#N/D	#N/D	91,11%	#N/D	92%		0,00%
% gradimento dei servizi (indagine) (Cerchiate)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	90%		0,00%



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>Attività del Centro Diurno (Greppi)</b> (n. iniziative ricreative realizzate/ n. iniziative ricreative programmate)	92,31%	100,00%	#DIV/0!	
<b>Attività del Centro Diurno (Cerchiate)</b> (n. iniziative ricreative realizzate/ n. iniziative ricreative programmate)	#N/D	100,00%	#DIV/0!	
<b>incremento attività sabato-domenica del Centro Diurno</b> (differenza n. iniziative ricreative realizzate sabato e domenica nel 2012 e 2011/iniziativa 2011)	#N/D	33,33%	#DIV/0!	
<b>Media anziani che frequentano il Centro Diurno Anziani ogni giorno (Greppi)</b>	75,00	85,00	0,00	
<b>Media anziani che frequentano il Centro Diurno Anziani ogni giorno (Cerchiate)</b>	#N/D	30	0	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>% apertura Centro Anziani (Greppi)</b> (n. giorni di apertura Centro Anziani/ 365 giorni)	#N/D	68,77%	0,00%	
<b>% apertura Centro Anziani (Cerchiate)</b> (n. giorni di apertura Centro Anziani/ 365 giorni)	#N/D	63,29%	0,00%	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
% gradimento dei servizi (indagine)				
% gradimento dei servizi (indagine)				
<b>Analisi del risultato</b>				
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Dell'Acqua Barbara	D1 - P.O.		
Sogni Monica	D1		
Bramati Laura	C		
Deavi Nicoletta	D1		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo





							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<b>Area Risorse e Servizi</b>							
Servizio	<b>Sociale, Cultura e comunicazione</b>							
Ufficio	<b>Nido</b>							
Responsabile	<b>Barbara Dell'Acqua</b>							
<b>Processo n. 19</b>								
<b>Progettare e gestire servizi di Asilo Nido</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna dei servizi educativi e di supporto</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Bimbi 0-3 anni e loro famiglie</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00			
N° posti occupati	56	63	69	74	68,67	75		0,00%
N° posti disponibili	56	63	69	74	68,67	75		0,00%
N° richieste pervenute	74	49	83	76	69,33	48		0,00%
Bimbi 0-3 anni	379	392	387	355	378,00	0,00	0,00	#DIV/0!
N° gg apertura servizio	222	230	230	226	228,67	223		0,00%
N° ore servizio alla settimana	52,5	52,5	52,5	52,5	52,50	52,5		0,00%
N. utenti	61	67	71	74	70,67	85		0,00%
n. giorni di apertura del servizio per posti disponibili periodo settembre-15 novembre	#N/D	#N/D	15.870	16.724	#N/D	3675		0,00%
n. giorni di apertura del servizio per posti disponibili periodo 15 novembre- luglio	#N/D	#N/D			#N/D	13050		0,00%
n. bambini iscritti per numero giorni effettivi di iscrizione settembre-15 novembre	#N/D	#N/D	14.067	15.932	#N/D	3344,25		0,00%
n. bambini iscritti per numero giorni effettivi di iscrizione 15 novembre - luglio	#N/D	#N/D			#N/D	12397,5		0,00%
n. nuovi inserimenti nell'anno educativo 2012-2013	#N/D	#N/D	n.d.	n.d.	#N/D	30		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	n.d.	n.d.	#N/D	18		0,00%
numero di comunicazioni all'ufficio entrate delle variazioni di tariffa/cessazioni/nuovi iscritti)	11	11	11	11	11,00	11		0,00%
numero di comunicazioni all'ufficio entrate trasmesse entro il 5 del mese	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	11		0,00%
% gradimento servizio				83,00%	83,00%	83,00%		0,00%



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
% 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)	18,34%	#DIV/0!	#DIV/0!	
Saturazione posti (richieste pervenute /posti disponibili)	100,97%	64,00%	100,97%	
Giorni di apertura del servizio (n. giorni / 365giorni )	62,65%	61,10%	0,00%	
Tasso di saturazione del servizio periodo settembre 15 novembre	#N/D	91,00%	#DIV/0!	
Tasso di saturazione del servizio periodo 15 novembre luglio	#N/D	95,00%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
% inserimenti di durata non superiore a due settimane (numero inserimenti inferiori a 2 settimane/inserimenti totali)		60,00%	#DIV/0!	
% comunicazioni trasmesse nei tempi standard previsti (n. di comunicazioni all'ufficio entrate entro il 5 del mese / numero di comunicazioni)		100,00%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
Gradimento del processo da indagare	83,00%	83,00%	0,00%	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Campetti Fabio	DIR		
Dell'Acqua Barbara	D1 - P.O.		
Ablondi Marzia	C		
Barreca Girolama	C		
Bramati Laura	C		
Campolongo Margherita	C		
Dona' Catina Maria	C		
Gradi Antonella	C		
Pierfederici Luana Maria Grazia	C		
Salvioni Anna Chiara	C		
Anastasio Anna	A		
Bonissi Mercedes	A		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
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>							
<b>Processo n. 20</b>								
co-progettazione piano diritto allo studio								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire l'attuazione dei contratti stipulati con soggetti gestori o concessionari di servizi comunali</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni								
<b>Stakeholder</b>								
Cittadini, realtà associative e istituzionali, aziende partecipate o appaltatrici								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								

ADEMPIMENTI DELL'ENTE								
realizzazione incontri tavoli tecnico/istituzionali di co-progettazione (si/no)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	si		#VALORE!
raccolta dati di monitoraggio realizzazione progetti (si/no)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	si		#VALORE!
approvazione convenzione attuativa (si/no)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	si		#VALORE!
n.progetti e accordi elaborati ad integrazione della convenzione per attuazione PDS dell'a.s. successivo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	0		#DIV/0!
n. inadempimenti rilevati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
n. contestazioni su inadempimenti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
ADEMPIMENTI DELL'AGGIUDICATARIO								
n. progettati/attività previsti dal PDS	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	9		0,00%
partecipazione ai tavoli tecnici di co-progettazione	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	si		#VALORE!
n. incontri di verifica	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	3		0,00%
n. relazioni a cadenza quadrimestrale	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2		0,00%
realizzazione progetti offerti ed accolti dall'Amministrazione	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	si		#VALORE!



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
% di realizzazione degli adempimenti previsti a carico dell'ente totale adempimenti realizzati/totale adempimenti previsti		90,00%		
% di realizzazione degli adempimenti previsti a carico dell'aggiudicatario totale adempimenti realizzati/totale adempimenti previsti		80,00%		
percentuale contestazioni su inadempimenti		100,00%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Fabio Campetti			
Dell'Acqua Barbara			
Bramati Laura			

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
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>							
<b>Processo n. 21</b>								
<b>Gestione impianto sportivi</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire l'attuazione dei contratti stipulati con soggetti gestori o concessionari di servizi comunali</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Una città aperta che mantiene la coesione sociale, aggrega e promuove relazioni								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini, realtà associative e istituzionali, aziende partecipate o appaltatrici</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Gestione impianto sportivo "G.Brera"</b>								
<b>ADEMPIMENTI DELL'ENTE</b>								
verifica presenza scuola calcio e squadre previste in convenzione (si/no)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	si		#VALORE!
verifica requisiti degli allenatori impiegati (si)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	si		#VALORE!
definizione degli orari di apertura del Centro sportivo al pubblico	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	si		#VALORE!
n. relazioni di sopralluogo per verifica orari di apertura del Centro sportivo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2		0,00%
erogazione dei contributi nei termini previsti (si/no)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	si		#VALORE!
Comunicazione delle tariffe fissate dalla GC e verifica della corretta applicazione	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
n. inadempimenti rilevati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
n. contestazioni su inadempimenti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
<b>ADEMPIMENTI DEL GESTORE</b>								
predisposizione degli atti di obbligazione ai sensi dell'art.5 del Regolamento comunale all'inizio dell'anno sportivo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
stipula di polizza assicurativa ad integrazione di quella associativa	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
redazione del calendario delle attività e trasmissione all'ufficio competente	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
Trasmissione del rendiconto della gestione nella forma prevista in convenzione	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
<b>Gestione palestre comunali</b>								
<b>ADEMPIMENTI DELL'ENTE</b>								
Comunicazione iniziative previste nel calendario eventi che si devono attuare nelle palestre	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
n.eventi straordinari realizzati nelle palestre	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#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	#N/D	#N/D	#N/D	3		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	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
n. relazioni di sopralluogo per verifica effettivo utilizzo degli spazi prenotati 1.	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	2		0,00%
n. inadempimenti rilevati	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
n. contestazioni su inadempimenti	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
<b>ADEMPIMENTI DEL GESTORE</b>								
predisposizione degli atti di obbligazione ai sensi dell'art.5 del Regolamento comunale all'inizio dell'anno sportivo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
stipula di polizza assicurativa ad integrazione di quella associativa	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
n. invito ai referenti politici nominati dal Consiglio Comunale ai consigli direttivi (almeno 3)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
redazione del calendario delle attività e trasmissione all'ufficio competente	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%
Trasmissione del rendiconto della gestione nella forma prevista in convenzione	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#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	#N/D	#N/D	#N/D	1		0,00%





							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<b>Settore Polizia Locale e Mobilità</b>							
Servizio	<b>Settore Polizia Locale e Mobilità</b>							
Ufficio	<b>Polizia Locale</b>							
Responsabile	<b>Vannini Massimiliano</b>							
<b>Processo n. 22</b>								
<b>Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Utenti della strada e studenti delle scuole</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
Popolazione	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00	11.000	0	
Km strade comunali	39,4	39,4	42,40	42,4	41,40	42,40		
N. ore PATTUGLIAMENTO TERRITORIO	8.160	10.655	10.880	10920	10.818,33	10.920		0,00%
N. ore dedicate ai posti di controllo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	650		
n. di ore del servizio Polizia Locale	15.825,00	18.685,00	18.905,53	18.950,00	18.846,84	18.900		
N. REATI SEGNALATI ALLA PROCURA PER VIOLAZIONI AL CDS	#N/D	#N/D	#N/D	5	#N/D	5		0,00%
N. POSTI DI CONTROLLO EFFETTUATI NELL'ANNO	750	995	1.012	1031	1.012,67	1.040		0,00%
N. PERSONE CONTROLLATE NELL'ANNO	#N/D	#N/D	#N/D	3.953	#N/D	3.950		0,00%
n. sinistri rilevati	57	51	38	61	50,00	50		0,00%
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	922	974	947	926	949,00	930		0,00%
N. ore di servizio di controllo stradale presso il Polo fieristico	480	850	1.069	1.004	974,17	900		0,00%
N. patenti ritirate	64	58	61	51	56,67	60		0,00%
N. controlli etilometrici	3	132	114	139	128,33	140		0,00%
N. controlli telelaser	48	36	42	40	39,33	50		0,00%
N. controlli cantieri stradali	10	18	23	45	28,67	45		0,00%
N. ordinanze modifiche circolazione stradale per lavori	137	256	202	206	221,33	150		0,00%
N. violazioni totali codice della strada	2.943	4.009	4.539	4.419	4.322,33	3.600		0,00%
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	12,5	12	12	11	12,00	11		0,00%
N. ricorsi accolti	21,00	14,00	7,00	4	8,33	3		0,00%
N. sanzioni totali	3.017,00	4.009,00	4.000,00	4.419	4.142,67	3.600		0,00%
N. sanzioni emesse nel turno domenicale	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	65		0,00%
N. persone controllate nel turno domenicale	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	135		0,00%
N. controllo veicoli nel turno domenicale	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	110		0,00%



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>Tasso sicurezza stradale</b> (n. sinistri/ Km strade)	1,21	1,18	#DIV/0!	
<b>presenza sul territorio</b> (n. ore annue di presenza / n. ore totali di servizio)	57,40%	57,78%	#DIV/0!	
<b>% sanzioni domenicali</b> (n. di sanzioni domenicali / n. di controlli)	#N/D	59,09%	#DIV/0!	
<b>incidenza infrazioni su controlli</b> (n. di violazioni / n. posti di controlli effettuati)	4,27	3,46	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)</b>	12,00	11,00	0,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>%persone controllate nel turno domenicale/ per posto di controllo domenicale</b> (n. di persone controllate / su numero di posti di controllo effettuati)	#N/D	0,06	#DIV/0!	
<b>n° ore di pattugliamento/km di strade comunali</b>	261,31	257,55	#DIV/0!	
<b>% contestazioni</b> (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	0.02%	0,08%	#DIV/0!	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Rossini William	D1		
Vannini Massimiliano	D1 - P.O.		
Bernardini Andrea Lorenzo	C		
De Mitri Alessandro	C		
Ferro Igor	C		
Grillo Orsolina	C		
Lanzoni Claudio	C		
Mamone Mario	C		
Melacca Cosimo	C		
Scatozza Concetta	C		
Senise Adelina	C		
Slaviero Guido	C		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo





							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<b>Settore Polizia Locale e Mobilità</b>							
Servizio	<b>Settore Polizia Locale e Mobilità</b>							
Ufficio	<b>Polizia Locale</b>							
Responsabile	<b>Vannini Massimiliano</b>							
<b>Processo n. 23</b>								
<b>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>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</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Un comune trasparente, partecipato, accessibile e sicuro								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini, commercianti e attività produttive</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00	11.000	0	
N. ore settimanali di vigilanza	33,60	51,80	55,70	71	59,50	71		0,00%
N. ore settimanali lavorate	304,30	359,30	363,50	333	351,93	335		0,00%
N. ore serali	#N/D	210,00	216,00	216	214,00	216		0,00%
N. agenti (teste al 31/12)	10,00	13,00	13,00	12,00	12,67	10		0,00%
N.verifica sicurezza impianti termici privati	#N/D	#N/D	#N/D	8,00	#N/D	10		0,00%
di cui oltre i 15 gg da segnalazione ufficio tecnico	#N/D	#N/D	#N/D	1,00	#N/D	1		0,00%
n. controlli esercizi pubblici di iniziativa d'ufficio	#N/D	#N/D	#N/D	11,00	#N/D	15		0,00%
n. controlli di esercizi pubblici su richiesta ufficio tecnico	#N/D	#N/D	#N/D	17	#N/D	30		0,00%
di cui oltre i 7gg da segnalazione ufficio tecnico	#N/D	#N/D	#N/D	1	#N/D	1		0,00%
n. controlli su iniziativa d'ufficio su attività produttive, esercizi di vicinato	#N/D	#N/D	#N/D	10	#N/D	13		0,00%
n. controlli attività produttive, esercizi di vicinato su segnalazione ufficio tecnico	#N/D	#N/D	#N/D	58	#N/D	60		0,00%
di cui oltre i 10 gg da segnalazione ufficio tecnico	#N/D	#N/D	#N/D	3	#N/D	3		0,00%
N. ore del servizio di polizia locale	15.825,00	18.685,00	18.905,53	18950	18.846,84	18.900,00		0,00%
N. controlli edilizi	#N/D	#N/D	#N/D	20	#N/D	24		0,00%
di cui oltre i 10 gg da segnalazione ufficio tecnico	#N/D	#N/D	#N/D	2	#N/D	1		0,00%
N. richieste di intervento al centralino	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	100		0,00%
N. ore servizi prossimità su capoluogo	1.380,00	2.115,00	2.292,00	2300	2.235,67	2300		0,00%
N. controlli ambientali (ordinanze ambrosia, abbandono rifiuti, etc..)	6,00	5,00	4,00	17	8,67	20		0,00%
N. accertamenti di residenza e cancellazione anagrafica	718,00	709,00	730,00	1257	898,67	1000		0,00%
N. infrazioni	4	7	5	9	7,00	10		0,00%
n. rapporti di servizio in cui si è identificato il responsabile	4	6	5	9	6,67	7		0,00%
n. rapporti di servizio	29	35	37	40	37,33	70		0,00%
tempo complessivo da richiesta di verifica da parte dei demografici della residenza alla restituzione del verbale ai demografici	#N/D	#N/D	#N/D	18,00	#N/D	15		0,00%
nr.reati totale segnalati alla Procura(cds,edilizia, altro...)	#N/D	#N/D	#N/D	15,00	#N/D	15		0,00%
nr.controlli ordinanza cani				30,00		40		0,00%
N.controllo ordinanza antifumo in luogo pubblico	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	20		0,00%



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance 2011	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>controlli in autonomia di pubblici esercizi</b> (n. di controlli in autonomia / n. totale esercizi pubblici)	#DIV/0!	21,43%	#DIV/0!	
<b>efficacia controlli pubblici</b> (n. di pubblici esercizi controllati / su n. totale esercizi pubblici presenti in scheda SUAP)	25,76%	42,86%	#DIV/0!	
<b>controlli in autonomia attività produttive</b> (n. controlli attività produttive effettuati su iniziativa d'ufficio / su n. totale attività presenti in scheda SUAP)	#DIV/0!	3,02%	#DIV/0!	
<b>Efficacia controlli attività produttive</b> (n. di controlli attività produttive / su n. totale attività presenti in scheda SUAP)	13,58%	13,95%	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>% di ritardo controlli EDILIZIA</b> (n. di controlli oltre 10 gg da segnalazione servizio edilizia / n. di controlli)	10,00%	4,17%	#DIV/0!	
<b>% di ritardo controlli pubblici esercizi</b> (n. di controlli oltre 7 gg / n. di controlli)	5,88%	3,33%	#DIV/0!	
<b>% di ritardo controlli attività produttive</b> (n. di controlli oltre 10gg / n. di controlli)	5,17%	5,00%	#DIV/0!	
<b>tempo complessivo da richiesta di verifica da parte dei demografici della residenza alla restituzione del verbale ai demografici</b>	18,00	15,00	0,00	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>% identificazione di chi ha commesso l'infrazione</b> (n. infrazioni / n. rapporti di servizio in cui si è identificato il responsabile)	#N/D	70%	#DIV/0!	
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Rossini William	D1		
Vannini Massimiliano	D1 - P.O.		
Bernardini Andrea Lorenzo	C		
De Mitri Alessandro	C		
Ferro Igor	C		
Grillo Orsolina	C		
Lanzoni Claudio	C		
Mamone Mario	C		
Melacca Cosimo	C		
Scatozza Concetta	C		
Senise Adelina	C		
Slaviero Guido	C		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



							ANNO	2012
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore	<b>Settore Polizia Locale e Mobilità</b>							
Servizio	<b>Settore Polizia Locale e Mobilità</b>							
Ufficio	<b>Polizia Locale</b>							
Responsabile	<b>Vannini Massimiliano</b>							
<b>Processo n. 24</b>								
<b>Gestire le sanzioni amministrative</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire il pieno recupero delle sanzioni amministrative</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente - Linee strategiche di mandato</b>								
Logiche e strumenti integrati di governo								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Amministratori</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Dati quantitativi, economici e temporali</b>								
<b>Popolazione</b>	10.533	10.680	10.749	10.806	10.745,00	11.000	0	
N. ricorsi	45	141	65	50	85,33	40		0,00%
N. sanzioni	2.943	4.026	4.539	4419	4.328,00	3600		0,00%
numero di solleciti inviati per sanzioni di importo >= €150	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	250		0,00%
N. sanzioni non pagate	789	909	850	976	911,67	1.000		0,00%
di cui sanzioni sia sollecitate non pagate di importo >=€ 150 (soglia di cui ala riga 24)	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	100		0,00%
Importo sanzioni non pagate	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	€ 80.000,00		0,00%
di cui importo sanzioni non pagate di importo >= 150	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	€ 15.200,00		0,00%
Importo solleciti inviati per sanzioni di importo >=€150	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	€ 38.000,00		0,00%
N. verbali incassati	2.117	2.766	2.308	2805	2.626,33	1600		0,00%
N. verbali cds emessi	2.943	4.026	4.539	4419	4.328,00	3600		0,00%
N° incassi effettuati oltre il 15° giorno	75	75	75	75	75,00	75		0,00%
tempo medio incasso sanzioni (gg)	60	60	60	60	60,00	60		0,00%
€ incassati totali	€ 124.986,80	€ 148.630,80	€ 130.000,00	€ 165.435,00	€ 148.021,93	€ 140.000		0,00%
€ accertati	€ 198.375,38	€ 243.456,23	€ 275.000,00	€ 280.518,00	€ 266.324,74	€ 220.000,00		0,00%
€ Totali a ruolo	€ 119.963,49	€ 140.725,04	€ 140.000,00	€ 92.037,00	€ 124.254,01	€ 80.000,00		0,00%
€ incassati nei termini	€ 118.550,52	€ 141.523,14	€ 123.000,00	€ 165.435,00	€ 143.319,38	€ 120.000,00		0,00%
€ accertati violazione di divieto transito autocarri	//	//	//	//	//	€ 2.000,00		0,00%



INDICATORI DI PERFORMANCE	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>grado di recupero</b> (n.verbali incassati/n.verbali emessi)	60,68%	44,44%	#DIV/0!	
<b>controllo morosità</b> (n. sanzioni non pagate di importo >=€150) / n. solleciti inviati per sanzioni di importo >=€150,00)	#N/D	40,00%	#DIV/0!	
<b>Importo controllo morosità</b> (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!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>tempo medio incassi sanzioni nei giorni</b>	60,00	60,00		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>% iscrizione al ruolo</b> (totale ruolo / differenza accertato incassato anno precedente)	79,97%	80,00%		
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>Analisi del risultato</b>				

Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	categoria	% attività	unità su periodo
Rossini William	D1		
Vannini Massimiliano	D1		
Mamone Mario	C		
Melacca Cosimo	C		

Società coinvolte nel Processo		
Nominativo	Costo	Tipo



Comune di Pero

Provincia di Milano

---

## ***Obiettivi***



### Obiettivo strategico n. 1 - I.M.U.

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

<b>AREA STRATEGICA</b>	<b>Logiche e strumenti integrati di governo</b>
<b>FINALITA'</b>	<i>Favorire equità nella pressione tariffaria attraverso il presidio della coerenza tra qualità dei servizi e contribuzione dell'utente, possibilità di accesso a nuovi servizi e correttezza nella contribuzione</i>
<b>PORTATORI DI INTERESSI</b>	<i>Utenti</i>
<b>descrizione obiettivo</b>	Migliorare la qualità e quantità del servizio di assistenza ai contribuenti IMU

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
incremento ore di apertura al pubblico dello sportello												
servizi compilazione e stampa F24 e bollettini												
calcolo delle previsioni di bilancio 2012 relativamente I.M.U.												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Aumento ore di apertura dello sportello	96 ore		
Nuovo servizio di stampa e compilazione del modello F24 e bollettini	sì		
grado di correttezza della previsione stanziamento bilancio preventivo	±10%		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanziamenti	Impegni
<b>Totale</b>			€ -

REPORT AL 31/12/12



### Obiettivo strategico n. 2 - Apertura nuova scuola elementare

<b>DIRIGENTE/P.O. APICALE</b>	<b>SETTORE/SERVIZIO</b>
Area Territorio e LL.PP. - Area Risorse e servizi	Lavori Pubblici Sociale, cultura e comunicazione Segreteria e appalti
<b>AREA STRATEGICA</b>	Infrastrutture e beni comuni attenti alla qualità urbana
<b>FINALITA'</b>	Valorizzare gli edifici pubblici migliorando ulteriormente accessibilità e fruibilità per aumentare le occasioni di aggregazione e per incentivarne l'uso collettivo
<b>PORTATORI DI INTERESSI</b>	Cittadini, associazioni e utenti
<b>descrizione obiettivo</b>	Garantire l'apertura della nuova scuola elementare Via Giovanni XXIII e la messa in esercizio per anno scolastico 2012/2013.

CRONOPROGRAMMA													
FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	
progettare spazi interni e servizi													
completamento struttura e allestimenti													
messa in esercizio della struttura													
presidio dei tempi e dei contenuti della progettazione esecutiva del nuovo refettorio a cura dell'operatore convenzionato													
governo impatto sui servizi della ristrutturazione del refettorio													

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Disponibilità nuova scuola per inizio attività scolastica 12/13 settembre	sì		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
<b>Totale</b>			<b>€ -</b>

REPORT AL 31/12/12

PERSONALE COINVOLTO NELL'OBIETTIVO			
Cat.	Cognome e Nome	%	Budget premio
D1 - P.O.	Veronelli Chiara		€ -
D1 - P.O.	Dell'Acqua Barbara		€ -
D1 - P.O.	Maggioni Cristina		€ -
D1 - P.O.	Losi Simona		€ -
D1	Cecchini Raffaella		€ -
D1	Curti Massimo		€ -
C	Preite Paola		€ -
C	Bramati Laura		€ -
C	Gaslini Loris		€ -
C	Di Noia Salvatore		€ -
C	Castellan Mauro		€ -
C	Pagliato Mirelle		€ -
B	Bertaglia Franco		€ -
	<b>0</b>		<b>€ -</b>



### Obiettivo strategico n. 3 - Variante PII Cerchiate

DIRIGENTE/P.O. APICALE	SETTORE/SERVIZIO
Area Territorio e LL.PP.	Sviluppo del Territorio - LL.PP.

<b>AREA STRATEGICA</b>	Un territorio aperto alle trasformazioni nel rispetto delle esigenze delle persone
<b>FINALITA'</b>	Dare attuazione alle pianificazioni urbanistiche adottate, orientate ad ampliare le aree verdi, a recuperare e riqualificare aree urbanizzate, a ottenere servizi e utilità pubbliche, in assenza di ulteriore consumo di suolo
<b>PORTATORI DI INTERESSI</b>	Cittadini, associazioni e utenti
<b>descrizione obiettivo</b>	Modifica P.I.I. Cerchiate con revisione degli interventi pubblici sulla base delle nuove esigenze di servizi con vincolo del rilascio del Permesso di Costruire per la realizzazione del refettorio in modo da consentire la conclusione lavori per l'anno scolastico 2013-2014

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Revisione progetti OO.PP. Collegate alla modifica del P.I.I.												
Istanza di modifica in Regione												
Presentazione al collegio di vigilanza												
Approvazione in C.C. della convenzione												
Sottoscrizione convenzione												
Rilascio nei tempi P.d.C. refettorio												

INDICATORI DI RISULTATO			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Rilascio nei tempi del P.d.C.	dic. 2012		

RISORSE			
Capitolo di spesa	Descrizione	Stanzamenti	Impegni
<b>Totale</b>			€ -

REPORT AL 31/12/12