

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Amministrativa - Servizi alle Persone							
Servizio	Servizi Cimiteriali							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Demografici							
Processo 1								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33				
Ore/giorni apertura settimanale	6	6	6	6,00	6	6	0,00%	0,00%
N. loculi concessi	20	14	16	17	17		-100,00%	-100,00%
N. cellette concesse	2	1	4	2	2		-100,00%	-100,00%
N. tombe concesse	0	0	0	0	1	1	#DIV/0!	0,00%
N. loculi richiesti	20	14	16	17	17		-100,00%	-100,00%
N. cellette richieste	2	1	4	2	2		-100,00%	-100,00%
N. tombe richieste	0	0	0	0	1	1	#DIV/0!	0,00%
N. esumazioni/estumulazioni effettuate a scadenza concessione	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. esumazioni/estumulazioni da effettuare	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Ore/giorni di confronto apertura	7	7	7	7	7		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del Processo	-	-	€ 57.968,35	€ 57.968,35	€ 58.798,82		-1	-100,00%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 1.536,00	€ 1.418,00	€ 1.246,00	€ 1.400,00	€ 1.500,00		-100,00%	-100,00%
Proventi da illuminazione votiva	€ 9.200,00	€ 11.700,00	€ 11.700,00	€ 10.866,67	€ 11.700,00		-100,00%	-100,00%
Proventi da tariffe cimiteriali	€ 14.570,00	€ 19.660,00	€ 12.640,00	€ 15.623,33	€ 12.500,00		-100,00%	-100,00%
Costo del Personale	-	-	€ 9.500,04	€ 9.500,04	€ 9.500,04		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. Reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
PONTINI CATERINA	D	10%	IMPRESA EDILE	24.000	CUPIA CARLO E C.			
BERNARDI BARBARA	C	10%		verificare il valore per il 2012				
VERRI ANGELO	C	5%						
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				85,71%	85,71%	85,71%	0,00%	OK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)				1,00	1	1	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				-	2,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	0	0	0	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Amministrativa - Servizi alle Persone								
Servizio	Servizi Economici								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Demografici								
Processo 3									
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)									
Finalità del Processo									
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia									
Stakeholder									
Esercizi commerciali - Attività Produttive									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33					
N° domande accolte	0	5	0	2	2	1	-40,00%	-50,00%	
N° domande presentate	0	5	1	2	2	3	50,00%	50,00%	
N° attività presenti sul territorio	60	63	61	61	61	65	5,98%	6,56%	
Nuove attività insediate	0	5	1	2	2	4	100,00%	100,00%	
Attività cessate	0	2	3	2	2	1	-40,00%	-50,00%	
N° commercio di vicinato	27	29	27	28	28	27	-2,41%	-3,57%	
N° attività commerciali	40	42	40	41	41	42	3,28%	2,44%	
N. DIA+autorizz commercio ambulante	2	5	7	5	5	6	28,57%	20,00%	
N° controlli su attività commerciali e produttive	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
h apertura settimanale	21	21	21	21	21	21	0,00%	0,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 4.435,03	€ 4.435,03	€ 3.836,83		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza per oneri indotti dei centri commerciali e medie strutture	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo del Personale	-	-	€ 18.297,79	€ 18.297,79	€ 18.297,79		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
PONTINI CATERINA	D2	10%	CONSULENTE	€ 850,00	DOTT. IACONI RENATO				
MAZZOLA PIETRO BIAGIO	C5	30%		verificare il valore per il 2012					
WELFRINGER JOELLE	B4	5%							
BERNARDI BARBARA	C4	5%							
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)					83,33%	100,00%	33,33%	-66,67%	NOOK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					3,26%	3,28%	6,15%	2,88%	OK
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)					2,72%	3,28%	1,54%	-1,74%	OK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)					68,03%	68,29%	64,29%	-4,01%	NOOK
N. DIA+autorizz commercio ambulante / popolazione residente (N. DIA+autorizz commercio ambulante/popolazione)					0,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					58,33%	58,33%	58,33%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% copertura del processo di competenza / costo complessivo del processo (Proventi)					-	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					-	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area Tecnica							
Servizio		Servizio Ecologia							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Tecnico							
Processo 4									
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali									
Finalità del Processo									
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali, sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33					
Ql. raccolta differenziata	13966,00	10750,00	10394,00	11703,33	10400,00	10390,00	-11,22%	-0,10%	
Ql. totale RSU raccolti	2427,00	2195,00	2643,20	2421,73	2640,00	2600,00	7,36%	-1,52%	
N° sanzioni	3,00	4,00	1,00	2,67	2,00	2,00	-25,00%	0,00%	
N° controlli	5,00	5,00	1,00	3,67	5,00	5,00	36,36%	0,00%	
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	3,00	1,00	3,00	2,33	1,00	1,00	-57,14%	0,00%	
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	16393,00	12945,00	13037,21	14125,07	13040,00	12990,00	-8,04%	-0,38%	
N° utenze servizio raccolta rifiuti	1287,00	1341,00	1336,00	1321,33	1370,00	1368,00	3,53%	-0,15%	
N° controlli effettuati su segnalazione	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	400,00%	0,00%	
Km. Territorio	0,00	0,00	21,32	7,11	21,32	21,32	200,00%	0,00%	
N° illeciti ambientali accertati	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	0,00%	0,00%	
N° passaggi raccolta alla settimana	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	0,00%	0,00%	
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	0,00%	0,00%	
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 303.456,25	€ 303.456,25	€ 321.323,48		-100,00%	-100,00%	
Costo servizio idrico integrato	-	-	€ 16.000,00	€ 16.000,00	€ 13.023,00		-100,00%	-100,00%	
Costo servizio smaltimento rifiuti	€ 279.272,82	€ 273.300,25	€ 287.456,25	€ 280.009,77	€ 308.300,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 239.499,35	€ 271.000,00	€ 256.000,00	€ 255.499,78	€ 256.000,00		-100,00%	-100,00%	
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
Costi raccolta differenziata	€ 279.272,82	€ 273.300,25	€ 245.037,00	€ 265.870,02	€ 274.500,00		-100,00%	-100,00%	
Costo del Personale	-	-	€ 22.029,24	€ 22.029,24	€ 22.029,24		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
N. reclami	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
FERRARI MARIA GRAZIA	D3	30							
PROVENZANO SEBASTIANA	B4	10							
BERETTA TIZIANO	B3	20							
VALSESTIA EVA	C2	5							
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)					82,86%	79,75%	79,98%	0,23%	OK
% sanzioni erogate (n. sanzioni / n. controlli)					72,73%	0,00%	40,00%	40,00%	OK
% intervento per abbandono effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.) (n. interventi)					0,64%	0,27%	0,27%	0,00%	OK
Produzione rifiuti pro capite (RSU + differenziata)/utenze (ql. Totali raccolti)					10,69	9,52	9,50	-0,02	OK
Efficacia dei controlli ambientali su segnalazione (n. controlli effettuati/ km territorio)					0,14	0,23	0,23	0,00	OK
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati / n. controlli effettuati su segnalazione)					100,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)					6,00	6,00	6,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)					9,00	9,00	9,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su segnalazione di illecito ambientali					15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento di illecito ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)					15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio Ql (ql. totali raccolti) (costo del processo/ ql. totali raccolti)					-	€ 2,69	€ 0,00	-€ 2,69	OK
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/costo del processo)					-	74,56%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)					€ 193,37	€ 186,86	€ 0,00	-€ 186,86	OK
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)					€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)					-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)					€ 22,72	€ 26,39	€ 0,00	-€ 26,39	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento della qualità ambientale (indagine)					-	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
% Reclami rifiuti (N. reclami / utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Amministrativa - Servizi alle Persone								
Servizio	Servizio ISTRUZIONE PUBBLICA								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Demografici								
Processo 5									
Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica									
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, pre-post scuola, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.									
Stakeholder									
Studenti, famiglie ed insegnanti									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33					
N° alunni materne ed elementari	174	187	189	183	183	212	15,64%	15,85%	
N° alunni materne, elementari e medie	299	314	313	309	309	337	9,18%	9,06%	
N° domande refezione scolastica accolte	251	275	286	271	271	317	17,12%	16,97%	
N° domande refezione scolastica presentate	251	275	286	271	271	317	17,12%	16,97%	
N° Utenti refezione scolastica	251	275	286	271	271	317	17,12%	16,97%	
N° pasti	23000	24000	24000	23667	23667	25000	5,63%	5,63%	
N° morosi refezione scolastica	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
N° domande pre-post e dopo scuola accolte	11	27	30	23	23	27	19,12%	17,39%	
N° domande pre-post e dopo scuola ricevute	11	27	30	23	23	27	19,12%	17,39%	
N° iscritti pre-post e dopo scuola	11	27	30	23	23	27	19,12%	17,39%	
N° morosi pre-post e dopo scuola	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
N° domande accolte trasporto scolastico	52	70	62	61	61	62	1,09%	1,64%	
N° domande presentate trasporto scolastico	52	70	62	61	61	62	1,09%	1,64%	
N° Utenti trasporto scolastico	52	70	62	61	61	62	1,09%	1,64%	
N° morosi trasporto scolastico	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
N° km percorsi	18.000	18.000	18.000	18000,00	18000	18000	0,00%	0,00%	
Popolazione 3-13 anni	245	250	245	247	247		-100,00%	-100,00%	
N° domande centri estivi accolte	91	105	131	109	109	106	-2,75%	-2,75%	
N° domande centri estivi presentate	91	105	131	109	109	106	-2,75%	-2,75%	
N° Utenti centro estivi	91	105	131	109	109	106	-2,75%	-2,75%	
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Ore di prestazione annuali erogate (pre-post e dopo, trasporto, centri estivi)	1510	2685	3000	2398,33	2398,33	3000	25,09%	25,09%	
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 229.329,00	€ 229.329,00	€ 254.495,27		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 77.776,00	€ 66.368,00	€ 70.631,11	€ 71.591,70	€ 69.500,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 85.730,00	€ 93.765,00	€ 89.482,17	€ 89.659,06	€ 101.000,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza pre-post e dopo scuola	€ 525,00	€ 1.945,00	€ 4.290,00	€ 2.253,33	€ 6.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio pre-post e dopo scuola	€ 4.041,00	€ 7.955,00	€ 8.947,52	€ 6.981,17	€ 8.700,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 3.500,00	€ 1.500,00	€ 2.850,00	€ 2.616,67	€ 3.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 25.833,00	€ 31.560,00	€ 25.539,58	€ 27.644,19	€ 29.200,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi di competenza centri estivi	€ 8.792,00	€ 9.899,00	€ 20.745,71	€ 13.145,57	€ 16.500,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ 23.735,00	€ 28.400,00	€ 34.169,70	€ 28.768,23	€ 42.350,00		-100,00%	-100,00%	
€ incassati su morosità complessive	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
€ morosità accertate complessive	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo del Personale	-	-	€ 18.947,68	€ 18.947,68	€ 18.947,68		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento (da customer satisfaction)	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!	
N. reclami	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
PONTINI CATERINA	D	25%	SCUOLABUS		€ 25.600,00	COOP. SOC. LA RINASCENTE			
BERNARDI BARBARA	C	10%	PRE SCUOLA		€ 1.000,00	ISTITUTO COMPRESIVO			
WELFRINGER JOELLE	B	15%	DOPO SCUOLA		€ 9.011,00	COOP. SOC. LA RINASCENTE			
			CENTRO ESTIVO		€ 17.500,00	COOP. LA FAMIGLIA			
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate			verificare i valori per il 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)					87,69%	87,70%	94,07%	6,36%	OK
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste pre-post e dopo scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% utilizzo del pre-post e dopo scuola (n. iscritti pre-post e dopo scuola/alunni materne, elementari)					12,36%	12,57%	12,74%	0,17%	OK
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)					19,87%	19,74%	18,40%	-1,34%	NOOK
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni)					44,19%	44,13%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Ore di prestazione annuali erogate (pre-post e dopo, trasporto, centri estivi)					2398	2398	3000	602	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)					79,85%	68,81%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)					€ 3,79	€ 4,27	€ 0,00	€ 4,27	OK
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti					€ 0,76	€ 1,33	€ 0,00	€ 1,33	OK
% di copertura del pre-post e dopo scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)					32,28%	68,97%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario pre-post e dopo scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post e dopo scuola)					€ 307,99	€ 378,26	€ 0,00	€ 378,26	OK
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)					9,47%	10,27%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo al Km (spesa di competenza/km percorsi)					€ 1,54	€ 1,62	€ 0,00	€ 1,62	OK

% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	45,69%	38,96%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)	€ 263,93	€ 388,53	€ 0,00	-€ 388,53	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	-	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (da customer satisfaction)	-	0,00%	0,00%	0,00%	OK
media reclami (reclami/utenti)	0,00	0,00	0,00	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1"> <tr><td>Area Amministrativa - Servizi alle Persone</td></tr> <tr><td>Servizi Demografico - Statistici</td></tr> <tr><td>Ufficio Demografici</td></tr> </table>						Area Amministrativa - Servizi alle Persone	Servizi Demografico - Statistici	Ufficio Demografici
Area Amministrativa - Servizi alle Persone									
Servizi Demografico - Statistici									
Ufficio Demografici									
Processo 6									
Gestire i servizi demografici									
Finalità del Processo									
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33					
Ore apertura settimanale	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	0,00%	0,00%	
N. unità operative del processo	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00%	0,00%	
N. pratiche	294,00	290,00	251,00	278,33	278,33		-100,00%	-100,00%	
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	12,00	9,00	10,00	10,33	10,33		-100,00%	-100,00%	
n. certificati	380,00	375,00	451,00	402,00	402,00		-100,00%	-100,00%	
N. CARTE DI IDENTITA' RILASCIATE	170	170	370	236,67	236,67		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di attesa allo sportello in minuti	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del Processo	-	-	€ 3.665,70	-	€ 4.371,57		#VALORE!	-100,00%	
Costo del Personale	-	-	€ 28.723,11	-	€ 28.723,11		#VALORE!	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
PONTINI CATERINA	D	20%							
BERNARDI BARBARA	C	60%							
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate									
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				0,58	0,58	0,58	0,00	OK	
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,07%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				9,85%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% autonomia dei cittadini veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati				(n. verifiche di 2,57%)	2,57%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa allo sportello (in minuti)				5,00	5,00	5,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				-	€ 118,90	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)				-	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

						ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area Vigilanza						
Servizio		Servizio Polizia Locale						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Polizia Locale						
Processo 7								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale.								
Stakeholder								
Cittadini e utenti della strada								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826				
Km strade territorio	89	89	89	89	89,00		-100,00%	-100,00%
N. agenti	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%
N. ore annue di attività di controllo stradale	450,00	580,00	750,00	593,33	600,00		-100,00%	-100,00%
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	12,00	16,00	15,00	14,33	15,00		-100,00%	-100,00%
N. ore attività complessive pl settimanali	72,00	72,00	30,00	58,00	60,00		-100,00%	-100,00%
N. ore di vigilanza serale	32,00	35,00	28,00	31,67	30,00		-100,00%	-100,00%
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	27,00	30,00	30,00	29,00	40,00		-100,00%	-100,00%
N. ore annue vigilanza sul territorio	1296,00	1440,00	1440,00	1392,00	1440,00		-100,00%	-100,00%
n. ore diurne straordinario lavorativo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. sinistri	8,00	7,00	9,00	8,00	8,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli C.d.S.	433,00	450,00	326,00	403,00	350,00		-100,00%	-100,00%
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	265,00	271,00	273,00	269,67	270,00		-100,00%	-100,00%
N. violazioni globali al C.d.S.	351,00	311,00	312,00	324,67	320,00		-100,00%	-100,00%
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Popolazione 25-70 anni				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative realizzate di Protezione Civile				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. attività progettate di Protezione Civile				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore servizi prossimità settimanale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. abusi accertati	3,00	3,00	2,00	2,67	2,67	0,00	-100,00%	-100,00%
N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie	8,00	6,00	5,00	6,33	6,00		-100,00%	-100,00%
N. controlli attività produttive	2,00	0,00	0,00	0,67	0,67	0,00	-100,00%	-100,00%
N. attività produttive	283,00	261,00	285,00	276,33	276,33		-100,00%	-100,00%
N. controlli su cantieri	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	-33,33%	-33,33%
N. cantieri aperti	139,00	142,00	156,00	145,67	145,67	106,00	-27,23%	-27,23%
N. controlli su attività edilizia	3,00	3,00	2,00	2,67	2,67	2,00	-25,00%	-25,00%
N. attività edilizie	139,00	142,00	156,00	145,67	145,67	106,00	-27,23%	-27,23%
N. infrazioni sicurezza stradale	51,00	49,00	312,00	137,33	140,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni sicurezza stradale	51,00	49,00	312,00	137,33	140,00		-100,00%	-100,00%
N. sanzioni attività edilizie e produttive	10,00	4,00	0,00	4,67	0,00		-100,00%	#DIV/0!
N. sanzioni territorio e attività della popolazione	17,00	5,00	11,00	11,00	10,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	-	-	€ 30.511,75	€ 30.511,75	€ 64.324,92		-	-100,00%
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale	€ 27.646,00	€ 37.275,00	€ 35.000,00	€ 33.307,00	€ 25.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza sanzioni territorio e attività della popolazione	€ 3.039,00	€ 562,00	€ 1.500,00	€ 1.700,33	€ 1.700,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie e produttive	€ 462,00	€ 924,00	€ 0,00	€ 462,00	€ 465,00		-100,00%	-100,00%
Importo finanziamenti da altri Enti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 25.325,00		#DIV/0!	-100,00%
Spese correnti di Protezione Civile (contributo)	€ 3.000,00	€ 3.000,00	€ 3.000,00	€ 3.000,00	€ 2.500,00		-100,00%	-100,00%
Costo del Personale	-	-	€ 62.386,81	€ 62.386,81	€ 62.386,81		-	-100,00%
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	1,00	1,00	8,00	3,33	5,00		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi accolti sui controlli del territorio e attività edilizie e produttive	1,00	0,00	0,00	0,33	0,00		-100,00%	#DIV/0!
% gradimento servizio (indagine)	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
MORO MONICA	C4	100	CONVENZIONE STRADALE		0			
MAZZOLA PIETRO	C5	70						
CIMMINO RINO	D3	5						
VALSESIA EVA	C2	5						
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)				24,71%	25,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore annue di attività di controllo stradale)				67,92%	58,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)				6,67	6,74	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)				0,09	0,09	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)				83,06%	84,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)				50,00%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Presidio serale (n. ore serali/n. ore di vigilanza sul territorio)				2,27%	2,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Presidio diurno straordinario lavorativo (n. ore diurne straordinario lavorativo / n. ore di vigilanza sul territorio)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)				1413,17	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% servizio di prossimità settimanale prossimità settimanale/n. ore attività complessive pl settimanale				(n. ore servizi)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% di abusivismo (n. abusi accertati/n. controlli effettuati)				42,11%	44,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/n. attività produttive)				0,24%	0,24%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/n. cantieri aperti)				2,06%	2,06%	1,89%	-0,17%	NOOK
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/n. attività edilizie)				1,83%	1,83%	1,89%	0,05%	OK
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/popolazione 25-70 anni)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia della progettazione della Protezione Civile realizzate/ n. attività progettate				(n. iniziative)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	15,00	15,00	0,00	-0,15	OK
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	15,00	15,00	0,00	-0,15	OK
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)	10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 242,53	€ 178,57	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza / n. sanzioni emesse)	€ 154,58	€ 170,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio controlli su attività edilizie e produttive (costo del processo/ n. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie)	-	€ 21.118,62	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio sanzioni su attività edilizie e produttive (proventi di competenza/ n. abusi accertati)	€ 173,25	€ 174,16	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media finanziamento finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile	(importo) 0,00	10,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	-	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	2,43%	3,57%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% contestazioni sui controlli del territorio, attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Comune di							ANNO	2012	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Tecnica								
Servizio	Servizio Patrimonio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico								
Processo 10									
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)									
Finalità del Processo									
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare									
Stakeholder									
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2.826					
n. immobili locati	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%	
n. totale immobili locabili	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%	
N. beni alienati e/o ceduti	1	0	0	0	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N. richieste alienazioni	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
n. autorizzazioni rilasciate	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
n. richieste autorizzazioni pervenute	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 79.262,02	€ 79.262,02	€ 86.150,00		-	-100,00%	
provento complessivo locazione	€ 12.155,57	€ 9.647,82	€ 13.392,65	€ 11.732,01	€ 13.400,00		-100,00%	-100,00%	
Mq immobili	147,00	147,00	147,00	147,00	147,00	147,00	0,00%	0,00%	
Valore complessivo immobili	€ 93.000,00	€ 93.000,00	€ 93.000,00	€ 93.000,00	€ 93.000,00	€ 93.000,00	0,00%	0,00%	
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
costo manutenzioni	€ 1.800,00	€ 1.500,00	€ 5.893,28	€ 3.064,43	€ 6.500,00		-100,00%	-100,00%	
Costo del Personale	-	-	€ 10.524,39	€ 10.524,39	€ 10.524,39		-	-100,00%	
Indici di Qualità									
N. totale immobili di proprietà	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
RINO CIMMINO	D3	15	APPALTO		€ 14.883,00	DELSALE EZIO			
EVA VALSESIA	C2	15	APPALTO		€ 29.766,00	IDROFLAM SRL			
PANTALEO ANTONINA	C4	5				OPERATIVA LA RINASCENTE ? OPERAIO FONTANETO ???			
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate			verificare i valori per il 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% Locazioni (n. immobili locati / n. totale immobili locabili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)					-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)					€ 79,81	€ 91,16	€ 0,00	-€ 91,16	NOOK
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)					-	€ 586,05	€ 0,00	-€ 586,05	OK
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)					€ 632,65	€ 632,65	€ 632,65	€ 0,00	OK
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzione ordinaria)					-	13,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)					20,00%	20,00%	20,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Area Amministrativa - Servizi alle Persone</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Servizi CULTURALI E RICREATIVI.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ufficio Demografici</td> </tr> </table>						Area Amministrativa - Servizi alle Persone	Servizi CULTURALI E RICREATIVI.	Ufficio Demografici
Area Amministrativa - Servizi alle Persone									
Servizi CULTURALI E RICREATIVI.									
Ufficio Demografici									
Processo 11									
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico									
Finalità del Processo									
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2.826					
Utenti reali	54	161	210	142	142		-100,00%	-100,00%	
N. prestiti	159	824	779	587	587		-100,00%	-100,00%	
H apertura settimanale	6,00	7,00	7,00	6,67	6,67		-100,00%	-100,00%	
Patrimonio	4945	5279	5669	5298	5298		-100,00%	-100,00%	
n. prestiti con prenotazione on line	0	0	0	0	0		0,00%	0,00%	
N. utenti	752	859	919	843,33	843,33		-100,00%	-100,00%	
N. iniziative (Bandi di invito alla lettura, ecc)	2,00	5,00	5,00	4,00	4,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio attesa prestito	0	0	0	0,00	0		0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 2.850,23	€ 2.850,23	€ 650,00		-	-100,00%	
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
Spesa acquisto libri + cancelleria ecc.	€ 2.476,00	€ 2.321,00	€ 2.100,23	€ 2.299,08	€ 500,00		-100,00%	-100,00%	
Costo delle iniziative	€ 150,00	€ 150,00	€ 445,30	€ 248,43	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!	
Costo del Personale	-	-	€ 5.710,99	€ 5.710,99	€ 5.710,99		-	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento iniziative promozione (indagine)	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
PONTINI CATERINA	D2	5%	VOLONTARI SERVIZIO CIVILE		0				
VERRI ANGELO	C5	10%							
<i>verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate</i>									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)					5,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti reali)					4,15	4,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					18,52%	18,53%	0,00%	-18,53%	NOOK
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)					20,78%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)					11,09%	11,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative (Bandi di invito alla lettura, ecc) (rispetto all'anno precedente)					-1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa per il prestito					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)					-	€ 10,84	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)					-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)					€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)					€ 0,81	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio delle iniziative (Bandi di invito alla lettura, ecc) delle iniziative / n. iniziative (€ costo)					€ 62,11	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento iniziative promozione (indagine)					-	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Segreteria - Area Amministrativa							
	Servizio URP							
	Ufficio URP							
Processo 12								
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP								
Finalità del Processo								
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33				
h apertura settimanale	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	21,00	0,00%	0,00%
N. copie giornale comunale	4	4	4	4	4	4	0,00%	0,00%
N. pubblicazioni Sito	172	383	901	485	485		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
costo del processo	-	-	€ 18.346,28	€ 18.346,28	€ 13.997,68		-100,00%	-100,00%
GIORNALINO COMUNALE	€ 1.683,00	€ 2.304,00	€ 1.510,40	€ 1.832,47	€ 1.700,00		-100,00%	-100,00%
Costo del Personale	-	-	€ 11.664,70	€ 11.664,70	€ 11.664,70		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Sacchi Paolo	C3	15						
Welfringer Joelle	B4	15						
Pontini Caterina	D2	5						
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)				21,00	21,00	21,00	0,00	OK
% copertura giornale comunale (n. copie/ cittadini)				0,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				40,44	40,42	0,00	-4041,67%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				-	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Tecnica								
Servizio	Servizio Territoriale								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico								
Processo 13									
Gestire la pianificazione territoriale									
Finalità del Processo									
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33					
Mq territorio	21320000,00	21320000,00	21320000,00	21320000,00	21320000,00	21320000,00			
Mq edificati	462504,00	465029,00	466659,00	464730,67	464730,67	467009,00	0,49%	0,49%	
Mq recupero edifici esistenti	2400,00	2500,00	1870,00	2256,67	2256,67	1950,00	-13,59%	-13,59%	
Mq nuove edificazioni	527,00	2525,00	1630,00	1560,67	1560,67	350,00	-77,57%	-77,57%	
Mq non edificabili	18210000,00	18210000,00	18210000,00	18210000,00	18210000,00	18210000,00	0,00%	0,00%	
N. piani attuativi approvati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. piani attuativi presentati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° aree concesse	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
N°aree edificabili totali	80,00	80,00	337,00	165,67	337,00	337,00	103,42%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (da regione-provincia-enti-cittadini)	0	0	60	60,00	30	30	-50,00%	0,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa regionale (solo per l'iniziativa pubblica)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 8.631,33	€ 8.631,33	€ 5.200,00		-100,00%	-100,00%	
N. unità operative del processo	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%	
Costo del Personale	-	-	€ 5.914,85	€ 5.914,85	€ 5.914,85		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Rino Cimmino	D3	10%							
Eva Valsesia	C2	10%							
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)					2,18%	2,18%	2,19%	0,01%	NOOK
Tasso di recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni (mq recupero)					144,60%	144,60%	557,14%	412,55%	OK
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)					85,41%	85,41%	85,41%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi attuativi approvati/Piani attuativi presentati (N. piani)					#DIV/0!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% realizzazione del PRGC vigente (aree concesse/aree edificabili totali)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (da regione-provincia-enti-cittadini)					60,00	30,00	30,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa regionale (solo per l'iniziativa pubblica)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo complessivo del processo/n. unità operative del processo (costo)					-	€ 5.557,43	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo/popolazione (costo complessivo)					-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area AMMINISTRATIVA - CONTABILE							
Servizio	Servizio FINANZIARIO							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio CONTABILITA' - TRIBUTI							
Processo 14								
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato								
Finalità del Processo								
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge								
Stakeholder								
Amministratori/Funzionari								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2.826				
n. variazioni di capitoli di bilancio di PRO-PEG	156	136	175	156	160		-100,00%	-100,00%
n. tot. capitoli	338	255	310	301	320		-100,00%	-100,00%
n. correzioni effettuate	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
n. atti pervenuti	2151	2197	2184	2177	2200		-100,00%	-100,00%
n. pareri contabile emessi	977	1065	995	1012	1100		-100,00%	-100,00%
totale delibere	165	149	133	149	150		-100,00%	-100,00%
N° unità operative del processo	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
Numero mandati emessi	1540	1605	1547	1564	1600		-100,00%	-100,00%
Numero reversali emesse	841	852	854	849	900		-100,00%	-100,00%
Numero impegni registrati	977	994	990	987	1000		-100,00%	-100,00%
Numero accertamenti registrati	695	694	687	692	750		-100,00%	-100,00%
N. unità operative totali	13,00	12,50	14,00	13,17	13,17		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile in gg	immediato	immediato	immediato	immediato	immediato		#VALORE!	#VALORE!
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (in giorni)	30	30	30	30	30		-100,00%	-100,00%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (in giorni)	30	30	30	30	60		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	-	-	€ 9.156,89	€ 9.156,89	€ 7.770,64		-	-100,00%
Importo spese di economato	€ 21.699,26	€ 16.188,94	€ 20.572,77	€ 19.486,99	€ 19.000,00		-100,00%	-100,00%
Spese correnti	€ 1.752.347,83	€ 1.738.402,83	€ 1.702.706,84	€ 1.731.152,50	€ 1.817.834,39		-100,00%	-100,00%
Costo del Personale	-	-	€ 27.145,67	€ 27.145,67	€ 27.145,67		-	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
ANGELO VERRI	C5	40	STUDIO COMMERCIALISTA		€ 3.120,00	TEMPORELLI ALBERTO		
ANTONINA PANTALEO	C4	40						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Capacità programmatica PRO-PEG (di capitoli di PRO-PEG/ tot. capitoli)				(n. variazioni)	51,72%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (effettuate/ atti pervenuti)				(correzioni)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)					15,19%	15,19%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile in gg					immediato	immediato	0,00	#VALORE!
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso					30	30	0	-30
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento					30	60	0	-60
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (complessivo del processo/popolazione)				(costo)	-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)					-	€ 2.651,20	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia economato (importo spese di economato/ spese correnti)					-	1,05%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)					-	0,00%	0,00%	0,00%
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Amministrativa - Servizi alle Persone Servizio POLITICHE SOCIALI E SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI Ufficio Demografici								
Processo 15									
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali									
Finalità del Processo									
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.									
Stakeholder									
Persone in difficoltà economica e sociale									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33					
N. richieste di contributo economico accolte	2	0	1	1	1	0	-100,00%	-100,00%	
N. richieste di contributo economico ricevute	2	0	1	1	1	0	-100,00%	-100,00%	
Popolazione maggiore di 18 anni	2431	2436	2426	2431	2434		-100,00%	-100,00%	
N° dipendenti del processo	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%	
N° domande accolte sostegno locazione	2	5	4	4	4	7	90,91%	75,00%	
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
N° domande di esenzione per i servizi di assistenza scolastica accolte	9	13	14	12,00	12		-100,00%	-100,00%	
N° domande di esenzione per i servizi di assistenza scolastica ricevute	9	19	19	15,67	15,67		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	365	365	365	365,00	365	100	-72,60%	-72,60%	
Indici di Costo									
N. soggetti beneficiari contributi	13,00	18,00	9,00	13,33	13,33	13,00	-2,50%	-2,48%	
Costo del processo	-	-	€ 98.009,71	€ 98.009,71	€ 101.734,00		-	-100,00%	
importo entrate proprie comunali	€ 3.725,00	€ 2.100,00	€ 4.224,23	€ 3.349,74	€ 4.700,00		-100,00%	-100,00%	
importo contributi erogati	€ 1.625,00	€ 0,00	€ 1.200,00	€ 941,67	€ 2.000,00		-100,00%	-100,00%	
Importo finanziato da altri enti su Bando o altro motivo	€ 1.419,39	€ 1.687,95	€ 3.168,91	€ 2.092,08	€ 4.066,04	€ 4.066,04	94,35%	0,00%	
€ di esenzione per i servizi di assistenza scolastica concessi	€ 2.100,00	€ 2.100,00	€ 2.500,00	€ 2.233,33	€ 3.700,00	€ 3.700,00	65,67%	0,00%	
Costo del Personale	-	-	€ 6.039,02	€ 6.039,02	€ 6.039,02		-	-100,00%	
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
PONTINI CATERINA EVA VALSESIA	D2 C2	10% 5%	ADESIONE CONSORZIO	€ 84.750,00	C.I.S.S. - BORGOMANERO				
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate			verificare i valori per il 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di contributo economico (richieste accolte/ richieste ricevute)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)					61,56%	53,62%	0,00%	-53,62%	OK
% personale su popolazione (n. dipendenti del processo/popolazione)					0,07%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					73,33%	80,00%	140,00%	60,00%	NOOK
% esenzione servizi assistenza scolastica (domande esenzione accolte/ domande esenzione ricevute)					76,60%	76,58%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo economico gg					30,00	30,00	30,00	0,00%	OK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione					365	365	100	-3	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)					€ 70,63	€ 150,04	€ 0,00	-€ 150,04	NOOK
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)					-	€ 8.085,00	€ 0,00	-€ 8.085,00	OK
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)					-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su Bando/costo del processo)					-	3,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso medio di esenzione servizi assistenza scolastica (€ di esenzione concessi / n. domande esenzione accolte)					€ 186,11	€ 308,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area AMMINISTRATIVA - CONTABILE							
Servizio	Servizio FINANZIARIO							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio CONTABILITA' - TRIBUTI							
Processo 16								
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini								
Stakeholder								
Amministratori/ Contribuenti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33				
N. morosi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.		#VALORE!	#VALORE!
N. contribuenti	1252	1265	1265	1261	1265		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione ICI	€ 57.000,00	€ 50.000,00	€ 25.000,00	€ 44.000,00	€ 35.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale Entrate IMU	€ 430.463,13	€ 244.317,24	€ 502.790,72	€ 392.523,70	€ 703.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione TARSU	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Totale Entrate TARSU	€ 225.000,00	€ 256.000,00	€ 256.000,00	€ 245.666,67	€ 256.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale entrate imposta pubblicitaria	€ 13.286,55	€ 9.340,54	€ 12.153,40	€ 11.593,50	€ 12.000,00		-100,00%	-100,00%
n.concessioni suolo pubblico rilasciate	21	21	26	23	20		-100,00%	-100,00%
n. richieste concessioni suolo pubblico pervenute	21	21	26	23	20		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di emissione dei ruoli	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Totale importo accertato di competenza	€ 0,00	€ 48.414,00	€ 25.000,00	€ 24.471,33	€ 25.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2	€ 53.877,44	€ 65.548,96	€ 75.210,91	€ 64.879,10	€ 75.210,91		-100,00%	-100,00%
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 76.750,36	€ 53.877,44	€ 75.210,91	€ 68.612,90	€ 75.210,91		-100,00%	-100,00%
Costo del processo	-	-	€ 12.650,00	€ 12.650,00	€ 12.950,00		-	-100,00%
Costo del Personale	-	-	€ 20.359,24	€ 20.359,24	€ 20.359,24		-	-100,00%
Indici di Qualità								
N. rettifiche effettuate	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. avvisi di accertamento	0	73	647	240	240		-100,00%	-100,00%
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Totali ricorsi gestiti	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
ANTONINA PANTALEO	C4	30	INCARICO FORMAZIONE BANCA DATI	€ 5.000,00	ANTONIO GUGLIELMUCCI			
ANGELO VERRI	C5	30	INCARICO RISCOSSIONE	€ 0,00	AREA RISCOSSIONI SPA			
INDICATORI DI PERFORMANCE								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)			11,21%	4,98%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso recupero evasione TARSU (Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)			0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale								
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)			60,00	60,00	0,00	-60,00	NOOK	
Tempo medio di emissione dei ruoli			1,00	1,00	0,00	-1,00	NOOK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)			-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)			0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.			94,56%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità								
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)			0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<u>Area Tecnica</u> <u>Servizio Edilizia</u> <u>Ufficio Tecnico</u>								
Processo 17									
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/SCIA/CIA									
Finalità del Processo									
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi									
Stakeholder									
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33	2840	0			
h apertura settimanale	7	7	25	13,00	13	25	92,31%	92,31%	
N. domande accolte	11	20	37	23	23	13	-42,65%	-43,48%	
N. domande presentate ammissibili	11	20	37	23	23	13	-42,65%	-43,48%	
N. richieste integrazioni	50	65	66	60	60	79	30,94%	31,67%	
N. domande presentate	11	22	39	24	24	27	12,50%	12,50%	
N° richieste accesso atti evase	21	22	23	22	22	6	-72,73%	-72,73%	
N° richieste accesso atti ricevute	21	22	23	22	22	6	-72,73%	-72,73%	
N° controlli SCIA e CIA	115	107	163	128	128	86	-32,99%	-32,81%	
N° SCIA e CIA presentate	115	107	163	128	128	86	-32,99%	-32,81%	
N° idoneità alloggio	17,00	24,00	10,00	17,00	17,00	23,00	35,29%	35,29%	
Indici di Tempo									
Tempo medio controllo SCIA/CIA	2	2	2	2,00	2	1	-50,00%	-50,00%	
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo funzione della tipologia di autorizzazione)	(in 20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%	
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° pratiche ricevute	126	129	183	146	146	113	-22,60%	-22,60%	
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 0,00	€ 0,00			-	#DIV/0!	
Oneri urbanizzazione	€ 64.144,51	€ 61.328,93	€ 84.500,00	€ 69.991,15			-100,00%	#DIV/0!	
N° titoli abilitativi rilasciati	11	20	30	20	20	21	3,28%	5,00%	
€ sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità, ecc.)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° pratiche evase	126,00	129,00	183,00	146	146,00	113,00	-22,60%	-22,60%	
Costo del Personale	-	-	€ 17.744,54	€ 17.744,54			-	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (indagine)	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!	
n. ricorsi di edilizia	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
n. pratiche di diniego	0	2	2	1	1	1	-25,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
RINO CIMMINO	D3	30							
EVA VALSESIA	C2	30							
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					13,00	13,00	25,00	12,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di integrazione degli atti integrazioni/N. domande presentate)					(N. richieste) 251,39%	250,00%	292,59%	42,59%	NOOK
Tasso di accessibilità agli atti accesso atti evase/ricevute)					(N° richieste) 100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo SCIA/CIA SCIA e CIA / SCIA e CIA presentate)					(n. controlli) 100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio controllo SCIA/CIA					2,00	2,00	1,00	-0,01	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo della tipologia di autorizzazione)					(in funzione) 20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti					3,00	3,00	3,00	0,00	OK
Controllo dei tempi ritardo/ n. pratiche ricevute)					(n. pratiche evase in) 0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio pratica (costo del processo / N. pratiche evase)					-	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Provento medio urbanizzazione urbanizzazioni / N. titoli abilitativi rilasciati)					(Oneri) € 3.442,19	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Proventi da sanzioni rispetto tempistiche / n. pratiche evase)					(€ sanzioni) € 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)					-	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					-	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Area Amministrativa - Servizi alle Persone</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Servizi SCOLASTICI.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ufficio Demografici</td> </tr> </table>						Area Amministrativa - Servizi alle Persone	Servizi SCOLASTICI.	Ufficio Demografici
Area Amministrativa - Servizi alle Persone									
Servizi SCOLASTICI.									
Ufficio Demografici									
Processo 18									
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa									
Finalità del Processo									
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative									
Stakeholder									
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33					
N° ore sostegno	360	360	360	360,00	360	180	-50,00%	-50,00%	
N° alunni hp	2	2	2	2	2	1	-50,00%	-50,00%	
N° alunni	299	314	313	309	309	337	9,18%	9,06%	
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributi all'Istituto comprensivo	180	180	180	180,00	180	180	0,00%	0,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 10.785,47	€ 10.785,47	€ 11.525,00		-	-100,00%	
Importo finanziamento erogato all'Istituto comprensivo	€ 4.725,00	€ 4.700,00	€ 5.725,00	€ 5.050,00	€ 6.025,00	€ 6.025,00	19,31%	0,00%	
Assistenza scolastica	€ 5.579,03	€ 4.990,67	€ 5.060,47	€ 5.210,06	€ 4.700,00		-100,00%	-100,00%	
Costo del Personale	-	-	€ 2.228,84	€ 2.228,84	€ 2.228,84		-	-100,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!	
N. classi partecipanti	14	14	15	14	14	16	11,63%	14,29%	
N. totale classi	14	14	15	14	14	16	11,63%	14,29%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
PONTINI CATERINA	D2	5%	ASSISTENZA SCOLASTICA		€ 4.700,00	C.I.S.S. - BORGOMANERO			
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate					verificare i valori per il 2012				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)					180,00	180,00	180,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributi all'Istituto comprensivo					180,00	180,00	180,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato contributo Istituto comprensivo/ numero alunni)					€ 16,36	€ 19,50	€ 17,88	-€ 1,62	NOOK
Costo pro capite del processo complessivo del processo/ popolazione) (costo)					-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					-	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di adesione a progetti del comune (n. classi partecipanti/ n. totale classi)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di						ANNO	
Obiettivo di processo Misurazione della performance							
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Amministrativa - Servizi alle Persone						
Servizio	Servizi CULTURALI E RICREATIVI - ATTIVITA SPORTIVE -						
Ufficio/Centro di Costo	ATTIVITÀ TURISTICHE						
	Ufficio Demografici						
Processo 19							
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche							
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)							
<p>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valori: impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinii; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.</p>							
Stakeholder							
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec
Indici di Quantità							
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33	2828,78		
N. domande contributi accolte	13	11	10	11	11		-100,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	13	11	10	11	11		-100,00%
N. domande patrocinio accolte	0	0	0	0	0		#DIV/0!
N. domande patrocinio ammissibili	0	0	0	0	0		#DIV/0!
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	2	2	3	2	2		-100,00%
N° impianti esistenti	3	3	3	3	3		-100,00%
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi	80	80	90	83	84		-100,00%
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi	70	70	85	75	77		-100,00%
n. utenti degli impianti sportivi	10	10	12	11	11		-100,00%
N. iniziative finanziate complessivamente	15	12	12	13	12		-100,00%
N. iniziative organizzate sul territorio	15	12	12	13	12		-100,00%
N. iniziative culturali	6	6	5	6	4		-100,00%
N. iniziative sportive	9	6	7	7	4		-100,00%
Indici di Tempo							
Tempo medio erogazione contributo	60	60	60	60,00	60		-100,00%
							#DIV/0!
							#DIV/0!
Indici di Costo							
Costo processo	-	-	€ 122.414,98	€ 122.414,98	€ 129.595,58		-100,00%
Importo contributi complessivamente erogati	€ 20.730,00	€ 18.000,00	€ 24.380,00	€ 21.036,67	€ 20.000,00		-100,00%
N. beneficiari	13	11	10	11	11		-100,00%
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 7.200,00	€ 4.100,00	€ 0,00	€ 3.766,67	€ 3.500,00		-100,00%
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 200,00	€ 200,00	€ 68,65	€ 156,22	€ 160,00		-100,00%
Costo adesione associazioni promozione turistica	€ 1.300,00	€ 1.300,00	€ 1.300,00	€ 1.300,00	€ 1.300,00		-100,00%
Costo del Personale	-	-	€ 2.228,84	€ 2.228,84	€ 2.228,84		
Indici di Qualità							
N. iniziative organizzate con associazioni	15	12	12	13,00	12		-100,00%
N. totale iniziative organizzate dall'Ente	1	1	0	0,67	1		-100,00%
% gradimento (indagine)	-	-	-	-			#VALORE!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo		
PONTINI CATERINA	D2	5%					

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost
Indicatori di Efficacia				
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)	5,13%	8,11%	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore annuale di utilizzo/ore annuali di apertura)	90,00%	90,79%	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di utilizzabilità degli impianti (n.) convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)	77,78%	81,48%	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)	0,38%	0,38%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio erogazione contributo	60,00	60,00	0,00	-60,00%
Indicatori di Efficienza Economica				
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)	€ 1.856,18	€ 1.818,18	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /popolazione)	€ 1,33	€ 1,24	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /popolazione)	€ 664,71	€ 954,55	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /popolazione)	€ 0,06	€ 0,06	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /popolazione)	€ 21,30	€ 36,92	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	-	€ 46,60	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità				
Tasso di coinvolgimento dell'Ente (n. totale iniziative organizzate dall'Ente / n. iniziative organizzate con associazioni/)	5,13%	8,33%	#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento (indagine)	-	0,00%	0,00%	0,00%

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Comune di

ESITO
#DIV/0!
OK
#DIV/0!
#DIV/0!
OK

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Tecnica								
Servizio	Servizio Manutentivo								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico								
Processo 21									
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)									
Finalità del Processo									
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti									
Stakeholder									
Amministratori e fruitori dei beni									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33	2840	0			
N. manutenzioni ordinarie effettuate	350	300	356	335	335	365	8,85%	8,96%	
N. manutenzioni ordinarie programmate	350	300	356	335	335	365	8,85%	8,96%	
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	45	55	75	58	58	63	8,00%	8,62%	
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	45	55	75	58	58	63	8,00%	8,62%	
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati	57	61	68	62	62	87	40,32%	40,32%	
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	57	61	68	62	62	87	40,32%	40,32%	
N. richieste intervento pervenute	25	35	30	30	30	28	-6,67%	-6,67%	
N. richieste intervento evase	25	35	30	30	30	28	-6,67%	-6,67%	
Km strade del patrimonio	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	0,00%	0,00%	
Km manutenzioni effettuate	37	37	37	37,00	37	37	0,00%	0,00%	
N° incidenti mortali rete stradale comunale	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° segnali	294	315	352	320	320	362	13,01%	13,13%	
Mq verde pubblico	17.750,00	17.750,00	17.750,00	17.750,00	17.750,00	17.750,00	0,00%	0,00%	
Mq territorio	21320000,00	21320000,00	21320000,00	21.320.000,00	21.320.000,00	21.320.000,00	0,00%	0,00%	
Km strade illuminate	44,00	44,00	44,00	44,00	44,00	44,00	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su segnalazione - in giorni	6	6	6	6,00	6	6	0,00%	0,00%	
N. interventi manutenzione ordinaria in ritardo	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tempo medio di sopralluogo - in giorni	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 151.149,65	€ 151.149,65	€ 174.213,56		-	-100,00%	
Costo del Personale	-	-	€ 55.887,45	€ 55.887,45	€ 55.887,45		-	-100,00%	
Mq patrimonio	24.351,00	24.351,00	24.351,00	24.351,00	24.351,00		-	-100,00%	
Valore complessivo immobili di proprietà	-	-	€ 5.781.685,19	-	€ 5.781.685,19		-	-100,00%	
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 48.000,00	€ 30.000,00	€ 84.516,39	€ 54.172,13			-	-100,00%	
Spesa programmata per manutenzioni stradali	€ 48.000,00	€ 30.000,00	€ 84.516,39	€ 54.172,13			-	-100,00%	
Costo segnaletica	€ 2.123,19	€ 1.351,42	€ 2.319,52	€ 1.931,38	€ 3.125,00		-	-100,00%	
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 17.000,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 5.666,67	€ 0,00		-	-100,00%	
Spesa programmata per manutenzioni verde	€ 17.000,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 5.666,67	€ 0,00		-	-100,00%	
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 59.700,00	€ 74.500,00	€ 75.182,42	€ 69.794,14	€ 78.000,00		-	-100,00%	
Indici di Qualità									
N. ricorsi e/o segnalazioni	-	-	0	0	0	0	-	#DIV/0!	
N. interventi effettuati	-	-	0	0	0	0	-	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
RINO CIMMINO	D3	10	APPALTO				OPERAIO FONTANETO		
PROVENZANO SEBASTIANA	B4	90					COOPERATIVA LA RINASCENTE (P.M.)		
EVA VALSESIA	C2	10							
TIZIANO BERETTA	B3	80							
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate			verificare i valori per il 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)					67,27%	67,27%	67,27%	0,00%	OK
Incidenti stradali (n. incidenti mortali rete stradale/ Km strade del patrimonio)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso di copertura (n. segnali / Km strade del patrimonio)					5,82	5,82	6,58	76,36%	OK
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)					80,00%	80,00%	80,00%	0,00%	OK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)					0,08%	0,08%	0,08%	0,00%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)					6,28	6,25	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione - in giorni					6	6	6	0	OK
Tempo medio sopralluogo - in giorni (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)					1	1	1	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)					100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)					€ 2,22	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate per manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)					100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)					€ 984,95	€ 0,00	€ 0,00	€ -	OK
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)					€ 35,12	€ 56,82	€ 0,00	-€ 56,82	NOOK
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)					-	€ 81,02	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio mq verde pubblico (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)					€ 0,32	€ 0,00	€ 0,00	€ -	OK
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)					€ 1.586,23	€ 1.772,73	€ 0,00	-€ 1.772,73	OK
Indicatori di Qualità									
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)					-	3,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

							ANNO	2012	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Tecnica								
Servizio	Servizio Manutentivo								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico								
Processo 22									
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie									
Finalità del Processo									
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2826,33					
N. manutenzioni straordinarie effettuate	2	1	5	2,67	2,67	3	12,50%	12,36%	
N. manutenzioni straordinarie programmate	2	1	5	2,67	2,67	3	12,50%	12,36%	
N. nuove opere realizzate	3	2	5	3,33	3,33	8	140,00%	140,24%	
N. nuove opere programmate	3	2	1	2,00	2	5	150,00%	150,00%	
N. incontri con i cittadini	2	1	0	1,00	1	0	-100,00%	-100,00%	
N. opere rilevanti	0	0	1	0,33	0,33	1	200,00%	203,03%	
N. progettazioni interne	5	1	1	2,33	2,33	3	28,57%	28,76%	
N. progettazioni totali	8	2	2	4,00	4	6	50,00%	50,00%	
Indici di Tempo									
N. interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. interventi programmati	8	1	12	7,00	7	6	-14,29%	-14,29%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 0,00	€ 0,00			-	#DIV/0!	
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 90.000,00	€ 0,00	€ 239.000,00	€ 109.666,67	€ 560.070,00		-100,00%	-100,00%	
Importo Titolo II Bilancio	€ 467.316,51	€ 103.365,91	€ 803.639,40	€ 458.107,27	€ 741.140,00		-100,00%	-100,00%	
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie	€ 377.316,51	€ 103.365,91	€ 92.167,41	€ 190.949,94	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!	
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie	€ 377.316,51	€ 103.365,91	€ 92.167,41	€ 190.949,94	€ 131,00		-100,00%	-100,00%	
Costo del Personale	-	-	€ 41.938,88	€ 41.938,88	€ 41.938,88		-	-100,00%	
Indici di Qualità									
N° ricorsi e/o segnalazioni	1,00	1,00	0,00	0,67	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!	
N° interventi effettuati	0,00	1,00	0,00	0,33	0,33	0,00	-100,00%	-100,00%	
N° fascicoli tecnici opere inseriti	8,00	2,00	5,00	5,00	5,00	6,00	20,00%	20,00%	
N° opere realizzate	3	1	5	3,00	3	6	100,00%	100,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
MARIA GRAZIA FERRARI	D3	70%	APPALTO		€ 14.883,00		DELSALE EZIO		
VALSESIA EVA	C2	20%	APPALTO		€ 29.766,00		IDROFLAM SRL		
CIMMINO RINO	D3	30%							
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate			verificare i valori per il 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)					166,67%	166,50%	160,00%	-6,50%	NOOK
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					300,00%	303,03%	0,00%	-303,03%	NOOK
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)					58,33%	58,25%	50,00%	-8,25%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)					-	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)					23,94%	75,57%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Grado di intervento (n. interventi effettuati / n. ricorsi e/o segnalazioni)					50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Archiviazione organizzata atti (n. fascicoli tecnici opere inserite / n. opere)					166,67%	166,67%	100,00%	-66,67%	NOOK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di					ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area AMMINISTRATIVA - CONTABILE Servizio FINANZIARIO Ufficio CONTABILITA' - TRIBUTI								
Processo 23									
Gestire le risorse umane e l'organizzazione									
Finalità del Processo									
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.									
Stakeholder									
Dipendenti									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2.826					
N. unità operative del processo	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		-100,00%	-100,00%	
N. unità operative	0,00	0,00	13,00	4,33	13,00		-100,00%	-100,00%	
N. ore straordinario remunerate	260	292	177	243	280		-100,00%	-100,00%	
Monte ore dovuto	337	307	288	311	280		-100,00%	-100,00%	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	216	213	197	209	210		-100,00%	-100,00%	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	2	0	1	1	5		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio certificazioni	30	30	28	29,33	30		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	-	-	€ 109.751,89	€ 109.751,89	€ 104.642,07		-	-100,00%	
Costo servizio elaborazione stipendi	€ 1.674,64	€ 1.298,55	€ 2.135,00	€ 1.702,73	€ 2.100,00		-100,00%	-100,00%	
N. cedolini	216	213	197	209	209		-100,00%	-100,00%	
Costo del Personale	-	-	€ 15.113,28	€ 15.113,28	€ 15.113,28		-	-100,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. posizioni organizzative	0	1	1	1	1		-100,00%	-100,00%	
Ore assenza (ferie, malattia, permessi, ecc.)	n.d.	n.d.	3.816	n.d.	n.d.		#VALORE!	#VALORE!	
Tot. ore lavorative	21528	20700	20700	20976	20700		-100,00%	-100,00%	
% gradimento (da indagine interna)	-	-	-	-	-		#VALORE!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
ANGELO VERRI	C5	15		DITTA ESTERNA	€ 2.100,00	PRISMA D.P.			
ANTONINA PANTALEO	C4	15							
SACCHI PAOLO	C3	15							
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate				verificare i valori per il 2012					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)					69,23%	23,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)					652,23	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)					78,22%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di rilascio certificazioni					29,33	30,00	0,00	-30,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)					-	€ 572,99	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)					-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)					-	€ 9.211,95	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Tasso di efficienza (n. posizioni organizzative/ n. unità operative)					15,38%	7,69%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)					n.d.	#VALORE!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indagine di gradimento interno (customer)					-	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Segreteria							
Servizio	Servizio Segreteria							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Segreteria							
Processo 24								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	2.819	2.840	2.820	2.826				
N. unità operative del processo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00		-100,00%	-100,00%
N. totale unità operative	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00		-100,00%	-100,00%
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	2.890,00	2.904,00	2.758,00	2.850,67	2.870,00		-100,00%	-100,00%
N. atti protocollati in uscita complessivamente	2.890,00	2.904,00	2.758,00	2.850,67	2.870,00		-100,00%	-100,00%
N. atti protocollati in entrata dal Protocollo	6.910,00	6.990,00	7.356,00	7.085,33	7.100,00		-100,00%	-100,00%
N. atti protocollati in entrata complessivamente	6.910,00	6.990,00	7.356,00	7.085,33	7.100,00		-100,00%	-100,00%
N. NOTIFICHE EFFETTUATE PER CONTO COMUNE	380,00	260,00	370,00	336,67	340,00		-100,00%	-100,00%
N. NOTIFICHE EFFETTUATE PER CONTO ENTI TERZI	59,00	35,00	42,00	45,67	40,00		-100,00%	-100,00%
N. atti archiviati digitalmente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N. postazioni hardware (PC)	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00		-100,00%	-100,00%
N. fornitori software	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	25,00	20,00	20,00	21,67	20,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	8	8	7	7,67	8		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	12	12	11	11,67	12		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	-	-	€ 14.602,86	€ 14.602,86	€ 15.600,00		-	-100,00%
Totale costo canoni manutenzione software	€ 12.066,00	€ 14.200,00	€ 7.666,86	€ 11.310,95	€ 8.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale costo assistenza software	€ 3.840,00	€ 4.320,00	€ 3.936,00	€ 4.032,00	€ 4.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale costo noleggio fotocopiatori	€ 2.799,71	€ 2.718,29	€ 3.000,00	€ 2.839,33	€ 3.600,00		-100,00%	-100,00%
N. applicativi	10	10	10	10,00	10		-100,00%	-100,00%
Totale costo canoni manutenzione hardware	€ 120,00	€ 90,00	€ 0,00	€ 70,00	€ 0,00		-100,00%	#DIV/0!
Costo del Personale	-	-	€ 53.018,41	€ 53.018,41	€ 53.018,41		-	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento da indagine interna	-	-	-	-			#VALORE!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Welfringer Joelle	B4	65%	Consulente	€ 4.000,00	Apollonio Fabio			
Pontini Caterina	D2	5%						
Bernardi Barbara	C4	15%						
Pantaleo Antonina	C4	10%						
Sacchi Paolo	C3	70%						
verificare tutte le % se sono le stesse o sono cambiate			verificare i valori per il 2012					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				38,46%	38,46%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/ n. atti protocollati in entrata complessivamente)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)				107,69%	107,69%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)				21,67	20,00	0,00	-20,00	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				1,00	1,00	0,00	-1,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente				7,67	8,00	0,00	-8,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico				11,67	12,00	0,00	-12,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative del processo)				-	€ 13.723,68	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi)				€ 1.131,10	€ 800,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni hw (totale costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)				€ 5,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine interna)				-	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								