

							ANNO	2016		
<b>Obiettivo di processo</b>										
<b>Misurazione della performance</b>										
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>Area Affari Generali</b>								
Servizio		<b>Servizio Personale</b>								
Ufficio/Centro di Costo										
<b>Processo 46</b>										
<b>Gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>										
<b>Finalità del Processo</b>										
<b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale anche in riferimento al controllo della spesa di personale previsto dalle leggi finanziarie.</b>										
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>										
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>										
<b>Stakeholder</b>										
<b>Dipendenti, Amministratori</b>										
<b>Indici</b>										
	2012	2013	2014	media triennio prec	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>										
<b>Popolazione</b>	11.612	11.603	<b>11.600</b>	11.605	11.605	11.500	<b>11.478</b>			
N. addetti al processo	2,60	2,60	2,60	2,6	2,60	2,60	<b>2,68</b>	3,08%	3,08%	
N. dipendenti totale	101,56	97,56	<b>96,67</b>	98,60	98,60	93,04	<b>93,15</b>	-5,52%	0,12%	
N. ore straordinario remunerate ente	2.523	2.171	<b>2.527</b>	2.407	2.407	2.250	<b>2.382</b>	-1,04%	5,87%	
Monte ore dovuto ente	2.870	2.870	2.870	2.870	2.870	2.870	<b>2.870</b>	0,00%	0,00%	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	1.486	1.355	<b>1.311</b>	1.384	1.384	1.250	<b>1.264</b>	-8,67%	1,12%	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi)	85	44	<b>20</b>	50	50	25	<b>25</b>	-49,66%	0,00%	
<b>Indici di Tempo</b>										
Tempo medio rilascio certificazioni	20	20	<b>30</b>	23,33	23,33	30	<b>30</b>	28,57%	0,00%	
				0	23,33			-100,00%	#DIV/0!	
				0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Costo</b>										
<b>Costo del processo</b>	€ 117.320,16	€ 113.762,67	€ 114.221,00	€ 115.101,28	#####	€ 125.302,87	€ 120.050,51	4,30%	-4,19%	
N. cedolini	1.425	1.355	<b>1.311</b>	1.364	1.364	1.250	<b>1.264</b>	-7,31%	1,12%	
				0				#DIV/0!	#DIV/0!	
				0				#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Qualità</b>										
N. dirigenti	#RIFI	#RIFI	#RIFI			0	<b>0</b>	#RIFI	#DIV/0!	
N. posizioni organizzative	11	11	11		11	11	<b>10</b>	-9,09%	-7,66%	
Ore assenza					0	1.200	<b>1.192</b>	#DIV/0!	-0,67%	
Tot. ore lavorative					0	149.800	<b>144.481</b>	#DIV/0!	-3,55%	
% gradimento (da indagine interna)					0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. variazioni-anomalie (giustificativi, timbrature errate)					0	4.750	<b>3.600</b>	#DIV/0!	-24,21%	
N. registrazioni (tutte su rilevazione presenze)					0	5.500	<b>4.650</b>	#DIV/0!	-15,45%	
N.B. P.O. inizio anno n. 12 da maggio n. 11 unità								#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>										
			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo		Costo		Nominativo			
Giglio	D	18%								
Robello	D	100%								
Casagrande	C	100%								
Oddone	C	50%								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>										
						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>										
% copertura (n. addetti al processo/ n. dipendenti)						2,64%	2,79%	2,87%	0,07%	NOOK
Media abitanti (popolazione/n. dipendenti)						117,70	123,60	123,22	-38,21%	OK
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)						83,87%	78,40%	83,00%	4,60%	NOOK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>										
Tempo medio di rilascio certificazioni						23,33	30,00	0,00	-30,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>										
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)						€ 84,41	€ 100,24	€ 94,98	-€ 5,27	OK
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)						€ 9,92	€ 10,90	€ 10,46	-€ 0,44	OK
Costo dipendente (costo processo/ n. dipendenti)						€ 1.167,40	€ 1.346,76	€ 1.288,79	-€ 57,98	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>										
Tasso di efficienza (n. dirigenti/ n. dipendenti)						#RIFI	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso assenza media						#DIV/0!	0,80%	0,83%	0,02%	NOOK
% rettifiche (n. variazioni-anomalie/ n. registrazioni)						#DIV/0!	86,36%	77,42%	-8,94%	OK
Indagini di gradimento interno						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>										
<p><i>Si precisa che è compito del Servizio Gestione Economica R.U. determinare i costi previsionali, i dati assestati e il controllo dei dati di consuntivo relativamente ai costi del personale oltre al controllo periodico dei dati di spesa anche alla luce della verifica del rispetto dei criteri stabiliti da disposizioni legislative. Il Servizio Gestione Giuridica R.U. ha svolto i compiti relativi alla contabilizzazione e controllo delle presenze, delle forme di permessi, congedi e malattia, degli atti amministrativi conseguenti, atti di contrattazione decentrata compresi, e di quelli di riorganizzazione dell'apparato amministrativo. Il tempo lavoro dedicato alle attività sopra elencate è aumentato nel corso del 2016 in conseguenza dell' necessità di gestire diversi aspetti innovativi introdotti dalle norme nel campo della gestione del personale</i></p>										

Comune di Arenzano							ANNO	2016	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area 1								
Servizio	Servizio Segreteria Generale								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
Processo 21									
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									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2013	2014	2015		media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	11.724	11.677	11.612		11.671	11.500	11.519		
N. notiziari pubblicati nell'anno	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
h apertura settimanale	15,00	15,00	6,00		12,00	7,00	7,00	-41,67%	0,00%
N. richieste evase URP	245	180	211		212	200	190	-10,38%	-5,00%
N. richieste pervenute URP	256	192	222		223	200	190	-14,93%	-5,00%
N. iscritti newsletter					0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. richieste evase on-line	5	7	10		7	40	40	445,45%	0,00%
N. richieste pervenute complessivamente	261	199	232		231	240	220	-4,62%	-8,33%
N. pubblicazioni Sito	5	8	10		8	40	50	552,17%	25,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio di evasione richieste (gg)	15	12	12		13	12	12	-7,69%	0,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 24.018,20	€ 32.056,30	€ 20.586,90		€ 25.553,80	€ 23.274,36	€ 17.983,24	-29,63%	-22,73%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento					0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
GIGLIO GIAMPIERO	D	15							
BIAGI VITTORIO	B	3							
GIAMBUSSO MICHELA	D	20							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)					12,00	7,00	7,00	0,00	OK
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)					94,93%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% copertura newsletter (n. iscritti/ cittadini)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% evasione richieste on-line (n. richieste evase on-line/Tot. Richieste pervenute)					3,18%	16,67%	18,18%	1,52%	OK
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/mese)					64%	333,33%	416,67%	83,33%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di evasione richieste					13,00	12	12,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 2,19	€ 2,02	€ 1,56	-€ 0,46	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
Gli accessi formali da parte dei Consiglieri vengono evasi perlopiù via e-mail, dietro presentazione di richieste informali che non vengono quindi più registrate. Con l'attivazione a regime delle caselle di pec parte delle richieste inoltrate da privati in possesso di posta certificata o di casella email dichiarata, vengono evase in modalità elettronica. L'orario di sportello è aumentato di 1 ora in seguito all'applicazione di disposizione di servizio sull'apertura degli sportelli comunali al pubblico. L'attività è ridistribuita tra i dipendenti dell'Area.									

---

---

Comune di Arenzano							ANNO	2016	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area 1								
Servizio	Servizio SEGRETERIA								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
Processo 40									
Fornire supporto legale all'Ente									
Finalità del Processo									
Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Uffici comunali									
Indici									
	2013	2014	2015		media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	11.724	11.677	11.612		11671,00	11.500	11.519		
N. esiti favorevoli	2	2	1		2	3	3	80,00%	0,00%
N. contenziosi gestiti	6	5	6		6	12	5	-11,76%	-58,33%
N. pratiche legali seguite da ufficio	20	18	8		15	17	20	30,43%	17,65%
N. pratiche totali	20	18	8		15	17	20	30,43%	17,65%
N. contenziosi gestiti internamente	2	1	0		1	1	1	0,00%	0,00%
N. dipendenti del processo	1,00	0,50	0,40		0,63	0,15	0,15	-76,32%	0,00%
N. dipendenti	110,38	107,31	101,56		106,42	93,04	94,15	-11,53%	1,19%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio pareri di natura legale					0,00	non gestito		#DIV/0!	#VALORE!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo processo	€ 24.883,22	€ 19.089,70	€ 14.657,54		€ 19.543,48	€ 97.108,33	€ 43.526,89	122,72%	-55,18%
Costo contenziosi gestiti esternamente	€ 190.000,00	€ 70.000,00	€ 60.000,00		€ 106.666,67	€ 55.000,00	€ 31.512,00	-70,46%	-42,71%
					€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento					0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
GIGLIO GIAMPIERO	D	20%	PROFESSIONISTI		31.512,00	AVVOCATI VARI			
	B								
	C								
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% contenziosi positivamente risolti (n. esiti favorevoli/ n. contenziosi gestiti)					29,41%	25,00%	60,00%	35,00%	OK
Efficienza interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/ n. pratiche totali)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% contenziosi risolti internamente (n. contenziosi gestiti internamente/ n. contenziosi gestiti)					17,65%	8,33%	20,00%	11,67%	OK
% personale (n. dipendenti del processo/ n. dipendenti)					0,60%	0,16%	0,16%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio pareri di natura legale					0,00	non gestito	0,00	#VALORE!	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 1,67	€ 8,44	€ 3,78	-€ 4,67	OK
Costo medio del servizio legale (costo processo/ n. contenziosi gestiti)					€ 3.448,85	€ 8.092,36	€ 8.705,38	€ 613,02	NOOK
Consulenze esterne (costo contenziosi gestiti esternamente/ costo processo)					€ 5,46	€ 0,57	€ 0,72	€ 0,16	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine interna)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
Analisi del risultato									
<p>Premesso che il Servizio Affari Legali non gestisce direttamente le cause legali instaurate, per l'assenza di adeguata figura professionale specializzata, si specifica che il costo dei contenziosi gestiti esternamente dipende dal numero di cause che l'amministrazione decide di promuovere o che vengono promosse contro l'Ente. Di conseguenza il ricorso a professionisti esterni è scelta obbligata. Si cerca di contenere la spesa per incarichi legali richiedendo più preventivi. Il budget indicato per il 2016 è in parte costituito anche da importi relativi a numerosi contenziosi pendenti presso vari gradi di giudizio e la cui conclusione, positiva o negativa, non è prevedibile nell' "an" e nel "quantum".</p>									

Obiettivo di processo											ANNO	2016
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area 1^										
Servizio		Affari Generali										
Ufficio/Centro di Costo		Provveditorato										
Processo 41												
Gestire acquisti di beni, servizi e forniture - PROVVEDITORATO												
Finalità del Processo												
Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'Ente												
Missione - Visione dell'Ente												
collegamento con le politiche/linee strategiche												
Stakeholder												
Uffici comunali												
Indici												
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso 2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
<b>Indici di Quantità</b>												
Popolazione	11.724	11.677	11.612	11.671		11.671	11.500	11.478				
Importo acquisti	€ 679.777,85	€ 796.047,51	€ 667.320,05	€ 714.381,80		€ 714.381,80	€ 90.560,00	€ 70.000,00	-100,00%	-100,00%		
Spese correnti	€ 10.594.035,44	€ 9.726.292,40	€ 10.343.016,94	€ 10.221.114,93		#####	€ 18.019.529,99	€ 18.000.000,00	-100,00%	-100,00%		
N. dipendenti processo	2,12	2,18	1,18	1,826666667		1,83	0,00	0,10	-100,00%	-100,00%		
N. dipendenti	110,94	106,33	101,56	106,2766667		106,28	97,81	94,15	-100,00%	-100,00%		
N. gare gestite dal provveditorato	€ 7,00	€ 5,00	€ 6,00	6		6,00	1	1	-100,00%	#DIV/0!		
				0					#DIV/0!	#DIV/0!		
<b>Indici di Tempo</b>												
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	15,00	15,00	15,00	15,00		15,00	15,00	15,00	-100,00%	#DIV/0!		
Tempo medio di consegna ad uffici su loro richiesta	immediata	immediata	immediata	#VALORE!		#VALORE!	1,00	1,00	#VALORE!	#DIV/0!		
				0		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
<b>Indici di Costo</b>												
Costo del processo	€ 92.957,02	€ 98.205,23	€ 60.466,40	€ 83.876,22		€ 83.876,22	€ 72.145,45	€ 72.145,45	-100,00%	-100,00%		
				0		€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
<b>Indici di Qualità</b>												
				0,00%		0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
				0		0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo			Costo		Nominativo				
Giglio Giampiero	D4	10%										
Altro	D2	100%										
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>												
						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
<b>Indicatori di Efficacia</b>												
Efficacia						6,99%	5,03%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% Dipendenti						1,72%	1,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>												
Tempo medio acquisti su richieste da uffici						15,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Tempo medio di consegna ad uffici su loro richiesta						#VALORE!	0,00	0,00	0,00	OK		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>												
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/dipendenti)						€ 45.917,64	€ 52.591,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite del processo (costo)						€ 7,19	€ 5,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
<b>Indicatori di Qualità</b>												
						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
<b>Analisi del risultato</b>												
Il Servizio di Provveditorato è stato assegnato all'Area 1^ a decorrere dal 1° agosto 2016 in seguito alla riorganizzazione delle Aree approvata con delibera di G.C. n. 140 del 25.07.2016. In conseguenza delle nuove competenze assegnate oltre al Provveditorato e quindi dell'impegno gravante sulle risorse umane dell'Area 1^, la gestione 2016 del Provveditorato è stata attuata con la collaborazione di n. 1 unità appartenete all'Area IV. In conseguenza dei tempi di attuazione della riorganizzazione la compilazione della presente scheda processo decorre dal periodo Ago - Dic 2016 ed andrà a regime dal 2017.												

Comune di							ANNO	2016	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area 1^							
Servizio		Servizio Segreteria Generale							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Segreteria							
Processo 42									
Gestire contratti									
Finalità del Processo									
Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti solo parte del repertorio e del rogito									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Uffici comunali									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	11.677	11.677	11.612	11.655	11.500	11.519	11,00%		
N. gare complessive dell'Ente				0	10	11	#DIV/0!	10,00%	
N. unità operative del processo	0,12	0,12	0,15	0,13	0,25	0,22	69,23%	-12,00%	
N. unità operative totali dell'ente	110,94	107,58	101,56	106,69	93,04	93,20	-12,65%	0,17%	
N. servizi/ uffici	12	11	11	11	11	10	-11,76%	-9,09%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio conclusione contratto	20,00	15,00	10,00	15,00	10,00	8,00	-46,67%	-20,00%	
Tempo medio conclusione scritture private	15,00	10,00	7,00	10,67	7,00	7,00	-34,38%	0,00%	
Tempo medio registrazione atti privati			1	0,33	2	2	500,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 5.852,01	€ 7.752,61	€ 6.554,94	€ 6.719,85	€ 14.002,67	€ 12.254,78	82,37%	-12,48%	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. ricorsi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. contratti-appalti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
GIAMBUSSO MICHELA	D	15							
GIGLIO GIAMPIERO	D	5							
MOJANA ROBERTO	B	2							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Incidenza del Personale									
N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)					0,12%	0,27%	0,24%	-0,03%	OK
					#DIV/0!	2,50%	2,00%	-0,50%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio conclusione contratto					15,00	10,00	8,00	-2,00	OK
Tempo medio registrazione scritture					10,67	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio del processo per settori complessivo del processo/ n. servizi o uffici)					(costo) € 592,93	€ 1.272,97	€ 1.225,48	-€ 47,49	OK
Costo pro capite del processo (del processo/popolazione)					(costo complessivo) € 0,58	€ 1,22	€ 1,06	-€ 0,15	OK
									OK
le delle caselle di pec molte delle richieste inoltrate da privati in possesso di posta certificata vengono									
% gradimento (indagine interna)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
									OK
Analisi del risultato									
Il tempo lavoro dei dipendenti addetti al processo per quanto concerne l'attività del servizio contratti è praticamente costante, ma in seguito all'informatizzazione della gestione contratti, si rende necessario l'impegno dell'addetto per il tutoraggio agli uffici che fanno uso della procedura per i contratti privati. La gestione informatizzata dei contratti permette ai singoli uffici di gestire in proprio la redazione e registrazione interna delle scritture private mentre gli atti pubblici vengono gestiti direttamente dall'Ufficio Contratti dell'Area 1^ . Parte del tempo lavoro dell'addetta della Segreteria verranno dedicate dal 2017 alla gestione del Servizio Provvenditorato dove attualmente si presentano le più evidenti carenze.									

								ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Comune di Arenzano									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area 1							
Servizio		Servizio CED							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
<b>Processo 43</b>									
<b>Gestire i sistemi informativi</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
<b>Uffici comunali</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	Atteso 2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	11.724	11.677	11.612		11.671	11.500	11.479		
N. postazioni hardware (PC)	75	75	75		75	65	66	-12,00%	1,54%
N. server (virtuali e fisici)	10	11	12		11	12	13	18,18%	8,33%
N. dipendenti del processo	1,70	1,70	1,70		1,70	1,12	1,18	-30,59%	5,55%
N. dipendenti	110,94	107,58	101,56		106,69	93,04	94,15	-11,76%	1,19%
N. totale interventi	370	400	400		390	400	415	6,41%	3,75%
N. interventi risolti all'interno	366	395	394		385	400	415	7,79%	3,75%
N. fornitori software	10	12	12		11	10	9	-20,59%	-10,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	1	1	1		1,00	2	2	100,00%	0,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo</b>	€ 70.075,24	€ 71.207,34	€ 75.028,94		€ 72.103,84	€ 56.296,87	€ 73.971,00	2,59%	31,39%
Totale costo canoni manutenzione software	€ 15.500,00	€ 15.600,00	€ 16.821,00		€ 15.973,67	€ 25.000,00	€ 20.247,00	26,75%	-19,01%
N. applicativi					20	20	22	10,00%	10,00%
Totale costo canoni manutenzione hardware					€ 2.383,20	€ 2.500,00	€ 2.500,00	4,90%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento servizio	80,00%	85,00%	85,00%		83,33%	90,00%		-100,00%	-100,00%
N. interventi risolti	220,00	231,00	266,00		239,00	395,00	415,00	73,64%	5,06%
N. segnalazioni ricevute	224,00	241,00	270,00		245,00	395,00	402,00	64,08%	1,77%
GIGLIO GIAMPIERO									
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
VALLARINO AGOSTINO	C	100							
GIGLIO GIAMPIERO	D	18							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>Tasso sviluppo</b> (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)					0,70	0,70	0,70	0,00	OK
<b>Tasso sviluppo</b> (n. server (virtuali e fisici)/ n. dipendenti)					0,10	0,13	0,14	0,01	OK
<b>% personale</b> (n. dipendenti del processo/ n. dipendenti)					1,59%	1,20%	1,25%	0,05%	NOOK
<b>Autonomia di intervento operativo</b> (n. interventi risolti all'interno/ n. totale interventi)					98,72%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti</b>					1,00	2,00	2,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo</b>					€ 961,38	€ 866,11	€ 1.120,77	€ 254,67	NOOK
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo processo/ popolazione)					€ 6,18	€ 4,90	€ 6,44	€ 1,55	NOOK
<b>Costo canoni di manutenzioni sw</b> (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi)					€ 798,68	€ 1.250,00	€ 920,32	€ 1,55	NOOK
<b>Costo canoni di manutenzioni hw</b> (manutenzione hardware/ n. postazioni totali)					€ 31,78	€ 38,46	€ 37,88	€ 0,58	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>% gradimento</b> (indagine interna)					83,33%	90,00%	91,00%	1,00%	OK
<b>Capacità di risoluzione</b> (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)					97,55%	100,00%	103,23%	3,23%	OK
<b>Analisi del risultato</b>									
<p>La capacità di intervenire e risolvere le segnalazioni ricevute è totale nel caso di guasti hardware, dove le qualità tecniche del personale sono adeguati. Nei casi di segnalazioni dove a problemi tecnici si sommano malfunzionamenti dei software di terze parti è inevitabile il ricorso alla collaborazione dei tecnici delle software house. Si considerano interventi anche le richieste di assistenza per blocchi temporanei a software e hardware che possono essere risolti da remoto. Sono stati compiuti gli atti per l'attivazione dal 2017 dei servizi di Whistleblowing e Conservazione digitale. Questo comporta un aumento dei costi sostenuti dal servizio CED che verranno successivamente spalmati su tutti servizi trattandosi di costi indiretti ricadenti sulla totalità del, e, Aree.</p>									

Obiettivo di processo Misurazione della performance								ANNO	2016
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area 1							
Servizio		Servizio PROTOCOLLO							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 44									
Gestire il protocollo e l'archivio									
Finalità del Processo									
Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Uffici comunali									
Indici									
	2013	2014	2015	Atteso 2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	11.724	11.677	11.612		11.671	11.500	11.519		
N. atti protocollati in entrata dal Protocollo	12.611	12.974	13.974		13.186	16.000	18.776	42,39%	17,35%
N. atti protocollati in entrata complessivamente	12.611	12.974	13.974		13.186	16.000	18.776	42,39%	17,35%
N. totale dipendenti	110,94	105,31	101,56		105,94	93,04	94,15	-11,13%	1,19%
N. atti da archiviare					0	400	400	#DIV/0!	0,00%
N. atti archiviati	810	755	600		722	400	400	-44,57%	0,00%
N. dipendenti del processo	1,35	1,30	1,10		1,25	1,10	1,06	-15,20%	-3,64%
N. atti archiviati digitalmente	600	500	300		467	400	400	-14,29%	0,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	1,00	1,00	1,00		1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	4,00	3,00	3,00		3,33	2,50	2,50	-25,00%	0,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	20,00	15,00	15,00		16,67	20,00	19,00	14,00%	-5,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 47.095,90	€ 44.566,33	€ 47.399,81		€ 46.354,01	€ 46.209,25	€ 44.970,27	-2,99%	-2,68%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento da indagine interna					0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0,00	0,00	1,00		0,33	1,00	0,00	-100,00%	-100,00%
N. errori di smistamento atti	35,00	40,00	50,00		41,67	10,00	9,00	-78,40%	-10,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
GIGLIO GIAMPIERO	D	5							
SANTIMARIA EDI	C	70							
ZUGARINI PATRIZIA	C	30							
MOJANA ROBERTO	B	5							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/ n. atti protocollati in entrata complessivamente)			(n. atti protocollati in)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)			(n. atti archiviati / n. atti da archiviare)		#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Personale (n. dipendenti del processo/ n. dipendenti)					1,18%	1,18%	1,13%	-0,06%	OK
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)					64,67%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)			(dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)		1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente					3,33	2,50	2,50	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico					16,67	20,00	19,00	-1,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/dipendenti)			(costo complessivo del processo/dipendenti)		€ 37.083,21	€ 42.008,41	€ 42.424,78	€ 416,37	NOOK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)			(costo complessivo del processo/popolazione)		€ 3,97	€ 4,02	€ 3,90	-€ 0,11	OK
In a regime delle caselle di pec molte delle richieste inoltrate da privati in possesso di posta certificata vengono evase									
% gradimento (indagine interna)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio					0,33	1,00	0,00	-1,00	OK
N. errori di smistamento atti					41,67	10,00	9,00	-1,00	OK
Analisi del risultato									
Il rapporto dei dipendenti assegnati al processo rispetto al numero di dipendenti globale non può che aumentare fisiologicamente per la continua riduzione della dotazione organica effettiva dell'Ente. Il ruolo rivestito dal Servizio Protocollo nella organizzazione globale è centrale, a maggior ragione con l'introduzione delle innovazioni legate alla digitalizzazione, smaterializzazione dei documenti cartacei e della introduzione di fatturazione elettronica e gestione PEC e conservazione digitale dei documenti. Motivo per cui il personale dedicato alle attività di protocollo ed archivio corrente non potrà diminuire.									

Comune di Arenzano							ANNO	2016
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area 1						
Servizio		Servizio Segreteria Generale						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 45								
Gestire la Segreteria								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	11.724	11.677	11.612	11.671	11.500	11.519		
N. addetti staff	0,50	0,50	0,01	0,34	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N. dipendenti del processo	5,10	5,00	4,15	4,75	3,97	3,97	-16,42%	0,00%
N. totale dipendenti	110,94	107,58	101,56	106,69	93,04	93,20	-12,65%	0,17%
n. notifiche	1578	1349	1202	1376,33	1200	1202	-12,67%	0,17%
n. pubblicazione albo pretorio	2048	2182	2266	2165,33	2800	2758	27,37%	-1,50%
n. viaggi autista		91	69	53,33	100	115		
n. delibere trattate	404	411	425	413,33	400	397	-3,95%	-0,75%
n. Patrocini concessi			30	30	40	35		
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	5,00	5,00	4,00	4,67	7,00	7,00	50,00%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 217.120,27	€ 156.646,16	€ 141.696,14	€ 171.820,86	€ 176.496,02	€ 187.878,02	9,35%	6,45%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
GIGLIO GIAMPIERO	D	18						
GIAMBUSSO MICHELA	D	65						
SANTIMARIA EDY	C	97						
ODDONE ANNALISA	C	92						
ZUGARINI PATRIZIA	C	70						
MOJANA ROBERTO	B	92						
BIAGI VITTORIO	B	97						
CASSINERIO MARINA	D	100						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% personale (n. dipendenti del processo/ n. dipendenti totale)				4,45%	4,27%	4,26%	-0,01%	OK
% personale staff (sindaco ed assessori) (n. addetti staff / n. dipendenti processo)				7,09%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)				4,67	7,00	7,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio del processo (costo processo/n. dipendenti)				€ 36.172,81	€ 44.457,44	€ 47.324,44	€ 2.867,00	NOOK
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione )				€ 14,72	€ 15,35	€ 16,31	€ 0,96	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine interna)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK

**Analisi del risultato**

*Il Servizio Segreteria ed OO.II., che comprende anche Messi e Centralino, ha ricevuto la gestione dei procedimenti connessi a Anticorruzione e Trasparenza con tutti i doveri di pubblicazione ad essi associati. Inoltre dal 2015 cura anche i compiti legati alla segreteria del Sindaco. La mole di lavoro che ne è derivata ha determinato la scelta di aumentare il tempo lavoro dei dipendenti, peraltro diminuiti numericamente, dedicato ai lavori di Segreteria e Organi Istituzionali. Non si prevede nel futuro che possa ulteriormente diminuire il numero degli addetti, al netto della cessione di una unità ai Servizi Anagrafici, nella constatazione che già ora il personale della Segreteria vede ripartito il proprio tempo di lavoro su più attività, a discapito della specializzazione degli stessi. Il Servizio OO.II. cura anche i procedimenti di concessione dei Patrocini ad Associazioni, Comitati, Organizzazioni, ecc.*

**Obiettivo di processo  
Misurazione della performance**

Area/Settore/Centro di Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

*Area 2 - Demografici e sviluppo economico*

*Servizio  
Ufficio*

Processo S1

**Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti**

Finalità del Processo

**Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.**

Missione - Visione dell'Ente

*collegamento con le politiche/linee strategiche*

Stakeholder

**Esercizi commerciali - Attività Produttive**

Indici

	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	11.612	11.600	11.519	11.577	11.500	11.478		
segnalazioni-comunicazioni terminate	130	130	140	133,33	125	126	-5,50%	0,20%
n. segnalazioni-comunicazioni gestite	135	135	142	137,33	130	129	-6,07%	-0,77%
% attività presenti sul territorio (comprese le temporanee)	707	695	725	709,00	750	970	36,84%	29,33%
Nuove attività insediate	77	84	44	68,33	40	38	-14,39%	-5,00%
Attività cessate	69	55	40	54,67	35	24	-56,10%	-31,43%
N° commercio di vicinato	259	245	240	248,00	240	222	-10,45%	-7,50%
N° attività commerciali	267	255	250	257,33	250	232	-9,16%	-6,50%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	15	16	20	17,00	25	30	76,47%	20,00%
N° controlli su attività commerciali e produttive	15	16	7	6,33	7	7	10,53%	0,00%
h apertura settimanale	6	6	7	6,33	7	7		
N. ore lavoro								
N. attività temporanee stagionali	23	33	25	23,67	25	23	-2,52%	-8,00%
N. domande partecipazione alle fiere	176	168	169	171,67	185	195		
N. Operatori fiere	153	146	150	151,33	160	160		
Popolazione fluttuante				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio termine procedimento su richiesta-comunicazione	15	16	14	15,00	15	14	-6,67%	-6,67%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 94.000,00	€ 69.600,00	€ 65.060,00	€ 72.533,33	€ 70.000,00	€ 66.500,00	-8,32%	-5,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo	
Renzo Ticheto	PO	65					
Zufino Massimo		0,04					
Florenzo Ravera		0,02					
Recagno Antonio		0,04					
Rosanna Rocca	C	100					

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% gestione pratiche (segnalazioni-comunicazioni terminate/ n. segnalazioni-comunicazioni gestite)	97,09%	96,15%	97,67%	1,52%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)	9,64%	0,053333333	3,02%	-1,42%	NOOK
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)	7,71%	0,046666667	2,47%	-2,19%	OK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)	36,37%	0,96	95,28%	-0,72%	NOOK
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente	0	0	0	0	OK
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)	2,40%	0,033333333	3,08%	-0,24%	NOOK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Attività temporanee (N. attività temporanee stagionali/n. attività presenti sul territorio)	3,36%	0,033333333	0,02371134	-0,96%	NOOK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio termine procedimento su richiesta-comunicazione	15,00	15,00	16	1,60	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)	6,285296193	6,086956522	5,793692281	-0,29326424	OK
Costo pro capite del processo popolazione fluttuante (costo complessivo del processo/popolazione fluttuante)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0	0,00%	OK

**Analisi del risultato**

*L'insediamento delle nuove attività commerciali o il numero delle attività temporanee rispetto a quelle presenti sul territorio non dipende dal Servizio*

Comune di						ANNO	2016	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area 2 - Demografici e sviluppo economico						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
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.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	11.603	11.600	11.519	11574,00	11600	11.478	26,20%	0,00%
Ore apertura settimanale	8,00	9,00	9,15	8,72	11,00	11,00	10,55%	11,50%
N° Unità operativa processo	6,64	5,47	5,33	5,81	5,78	6,45	-0,27%	0,36%
N° pratiche	11300,00	11110,00	11100,00	11170,00	11100,00	11140,00	9,61%	9,08%
N° certificati	4500,00	4803,00	4730,00	4577,67	4700,00	5127,00		
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di attesa allo sportello (Anagrafe)	14	10	10	11,33	10	10	-11,76%	0,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 314.627,00	€ 235.000,00	€ 238.000,00	€ 262.542,33	€ 365.000,00	€ 311.000,00	16,43%	-14,79%
N° pratiche	11000,00	11110,00	11100,00	11070,00	11100,00	11140,00	0,62%	9,58%
N° certificati	6351,00	4803,00	4730,00	5298,00	4700,00	5127,00	-3,22%	9,08%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo		Nominativo	
Renzo Ticineto	PO	30,00%						
Mariapaoletta Vernazza	D	100,00%						
Nadia Schelotto	C	100,00%						
Loreda Stabile	D	100,00%						
Camilla Loredana	C	100,00%						
Calcagno Giuseppe	B	100,00%						
Dall'Armi Teresa	C	100,00%						
Ardito Paolo	C	15,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance Attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/24 h)				0,24	0,31	0,31	0,00	OK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,05%	0,05%	0,06%	0,01%	NOK
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				96,51%	96,52%	97,06%	0,53%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello				11,33	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 22,60	€ 31,74	€ 27,10	€ 4,64	OK
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				€ 23,72	€ 32,86	€ 27,92	€ 4,97	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
Per quanto riguarda il personale coinvolto nel processo occorre sottolineare che le due dipendenti dello Stato Civile godono entrambe dei permessi di cui alla Legge 104 e una delle due anche delle 150 ore come permesso studio quindi pur assegnate al 100% al servizio, la percentuale effettiva di servizio prestato è sostanzialmente più ridotta.								

Obiettivo di processo								ANNO	2016									
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table border="1"> <tr><td colspan="3">Area Finanziaria</td></tr> <tr><td colspan="3">Gestione delle entrate tributarie</td></tr> <tr><td colspan="3">Tributi</td></tr> </table>						Area Finanziaria			Gestione delle entrate tributarie			Tributi				
Area Finanziaria																		
Gestione delle entrate tributarie																		
Tributi																		
Processo 16																		
Gestire i tributi locali																		
Finalità del Processo																		
Attività di riscossione delle entrate tributarie per assicurare i servizi pubblici indispensabili e ritenuti necessari per lo sviluppo della comunità																		
Missione - Visione dell'Ente collegamento con le politiche/linee strategiche																		
Stakeholder																		
Amministratori/ Contribuenti																		
Indici																		
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno										
<b>Indici di Quantità</b>																		
Popolazione	11.603	11.600	11.519	11.574	11.500	<b>11.478</b>												
N. morosi	157	135	123	138	130	<b>129</b>	-6,75%	-0,77%										
N. contribuenti	10828	10887	11036	10917	11050	<b>11565</b>	5,94%	4,66%										
<b>Indici di Tempo</b>																		
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	150	160	175	161,67	170	<b>170</b>	175,00%	0,00%										
<b>Indici di Costo</b>																		
Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza TIT I	€ 13.016.972,37	€ 11.512.565,50	€ 12.535.138,15	€ 12.354.892,01	€ 10.390.319,88	€ 12.280.305,13	-0,60%	18,19%										
Totale importo accertato di competenza TIT I	€ 14.595.845,60	€ 12.972.175,58	€ 13.365.023,05	€ 13.644.348,08	€ 12.747.986,26	€ 13.095.649,69	-4,02%	2,73%										
<b>Costo del processo</b>																		
N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie	2	0	3	2	3	<b>3</b>	80,00%	0,00%										
<b>Indici di Qualità</b>																		
N. rettifiche effettuate	109	57	55	74	50	<b>39</b>	-47,06%	-22,00%										
N. avvisi di accertamento	770	604	722	699	700	<b>559</b>	-19,99%	-20,14%										
N. ricorsi accolti per l'ente	6	2	1	3	0	<b>2</b>	-33,33%	#DIV/0!										
Totali ricorsi gestiti	10	5	4	6,33	2	<b>6</b>	-5,26%	200,00%										
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>															
Nome e cognome	Categoria	N ore o %	Tipo		Costo		Nominativo											
Borello Paola	C2	100%																
Fassione Eliana	C2	100%																
Leoncino Patrizia	D5	10%																
Marcenaro Cristina	D3	100%																
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>																		
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO										
<b>Indicatori di Efficacia</b>																		
% di morosità (morosi/contribuenti)				1,27%	1,18%	1,12%	-0,06%	OK										
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!										
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>																		
Velocità media incasso				161,67	170,00	170,00	0,00	OK										
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>																		
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 18,08	€ 21,57	€ 19,00	-€ 2,57	OK										
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)				90,55%	81,51%	93,77%	12,27%	OK										
<b>Indicatori di Qualità</b>																		
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)				10,54%	7,14%	6,98%	-0,17%	OK										
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)				47,37%	0,00%	33,33%	33,33%	OK										
<b>Analisi del risultato</b>																		

							ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<b>Area Finanziaria</b>						
Servizio		<b>Gestione economico - finanziaria</b>						
Ufficio/Centro di Costo		<b>Ragioneria</b>						
<b>Processo 26</b>								
<b>Gestire la funzione amministrativa-contabile</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Amministratori/Funzionari</b>								
<b>Indici</b>								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	11.603	11.600	11.519	11574,00	11500	<b>11.478</b>		
N° richieste evase	2350	2545	2930	2608	2915	<b>2.885</b>	10,61%	-1,03%
N° richieste pervenute	2350	2545	2930	2608	2915	<b>2.885</b>	10,61%	-1,03%
N° dipendenti del processo	2,85	2,88	2,88	2,87	2,86	<b>2,86</b>	-0,35%	0,00%
Numero mandati emessi	5705	6181	6078	5988	6200	<b>5.487</b>	-8,37%	-11,50%
Numero reversali emesse	4967	4735	4671	4791	7000	<b>10.952</b>	128,60%	56,46%
Numero impegni registrati	2128	2420	2482	2343	2600	<b>2.521</b>	7,58%	-3,04%
Numero accertamenti registrati	2753	2763	2957	2824	3000	<b>2.679</b>	-5,15%	-10,70%
N. totale dipendenti	97,56	96,67	93,2	95,81	94,29	<b>94,15</b>	-1,73%	-0,15%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	30	35	77	47	80	<b>69</b>	45,77%	-13,75%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	43	37	41	40	70	<b>55</b>	36,36%	-21,43%
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>	€ 121.976,92	€ 122.432,71	€ 124.367,86	€ 122.925,83	€ 132.536,24	€ <b>130.669,58</b>	6,30%	-1,41%
<b>Indici di Qualità</b>								
				0,00%				
				0				
				0				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo		Costo		Nominativo	
Gipollina Silvia	C3	60%						
Delfino Laura	C2	70%						
Leoncino Patrizia	D5	18%						
Loleo Lorenza	C1	98%						
Russo Donatella	D2	70%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
% personale				3,00%	<b>3,03%</b>	<b>3,04%</b>	0,00%	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				47,33	<b>80,00</b>	<b>69,00</b>	-11,00	<b>OK</b>
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				40,33	<b>70,00</b>	<b>55,00</b>	-15,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo pro capite del processo				€ 10,62	€ <b>11,52</b>	€ <b>11,38</b>	-€ 0,14	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Analisi del risultato</b>								
Lo scostamento rilevato nella incidenza % del personale del processo sul totale dei dipendenti è imputabile al pensionamento di una dipendente, avvenuto prima di quanto inizialmente previsto.								

Obiettivo di processo

Area/Settore/Centro di Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

Area Finanziaria  
Gestione economico - finanziaria  
Ragioneria

Processo 28

Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario

Finalità del Processo

Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico - finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholder

Amministratori/Funzionari

Indici

	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	11.603	11.600	11.519	11574,00	11500	<b>11.478</b>		
n. variazioni di capitoli di bilancio (interventi)	111	235	170	172	500	<b>491</b>	185,47%	-1,80%
n. tot. Capitoli (interventi)	320	356	284	320	564	<b>661</b>	106,56%	17,20%
n. correzioni effettuate	998	990	1015	1001	1150	<b>1051</b>	5,00%	-8,61%
n. atti pervenuti	2154	2310	2638	2367	2640	<b>2422</b>	2,31%	-8,26%
n. pareri emessi <sup>1</sup>	159	183	151	164	150	<b>61</b>	-62,88%	-59,33%
totale delibere	411	413	397	407	390	<b>273</b>	-32,92%	-30,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio pareri regolarità contabile	3	3	3	3,00	3	<b>3</b>	0,00%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	0,00%
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 82.865,55	€ 82.884,76	€ 84.040,89	€ 83.263,73	€ 102.102,30	€ <b>99.395,53</b>	19,37%	-2,65%
<b>Indici di Qualità</b>								

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo
Cipollina Silvia	C3	40%
Delfino Laura	C2	30%
Leoncino Patrizia	D5	67%
Loleo Lorenza	C1	2%
Russo Donatella	D2	30%

Collaboratori coinvolti nel Processo

Tipo	Costo	Nominativo

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Capacità programmatrice					
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (n. variazioni di)	53,75%	<b>88,65%</b>	<b>74,28%</b>	-14,37%	OK
	42,28%	<b>43,56%</b>	<b>43,39%</b>	-0,17%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio pareri regolarità contabile	3,00	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del processo (costo)	€ 7,19	€ <b>8,88</b>	€ <b>8,66</b>	-€ 0,22	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>					
	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	OK

Analisi del risultato

Comune di		ANNO	2016					
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Area V Servizi sportivi Sviluppo sociale</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Sport, Cultura, sociale</i></td> </tr> </table>			<i>Area V Servizi sportivi Sviluppo sociale</i>	<i>Sport, Cultura, sociale</i>			
<i>Area V Servizi sportivi Sviluppo sociale</i>								
<i>Sport, Cultura, sociale</i>								
<b>Processo 1</b>								
<b>Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive</b>								
<b>Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)</b>								
<b>Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
L'obiettivo principale è quello di accrescere l'offerta culturale, sportiva e sociale che, attraverso la cooperazione tra enti pubblici e associazioni, sia in grado di equilibrare i servizi sul territorio. Il cittadino, i suoi bisogni e i suoi diritti in ambito culturale, sportivo e sociale sono posti al centro del programma comunale che parte dalla necessità di qualificare i servizi offerti attraverso le sinergie che prevedono il potenziamento dei servizi e la promozione delle attività culturali, sportive e sociali.								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Associazioni</b>								
<b>Indici</b>								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	11.603	11591	11600	11591	11500	11.478	-0,97%	-100,00%
N. domande contributi accolte	2	15	12	10	12	14	44,83%	16,67%
N. domande contributi presentate	2	15	13	10	13	15	50,00%	15,38%
N. domande contributi presentate ammissibili	2	15	12	10	12	14	44,83%	16,67%
N. domande patrocinio accolte	25	50	49	41	49	51	23,39%	4,08%
N. domande patrocinio presentate	25	50	49	41	49	51	23,39%	4,08%
N. domande patrocinio ammissibili	25	50	49	41	49	51	23,39%	4,08%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio erogazione contributo	180	180	180	180,00	180	180	0,00%	0,00%
Tempo medio erogazione patrocinio	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
<b>Indici di Costo</b>								
importo contributi complessivamente erogati	€ 14.750,00	€ 44.824,09	€ 42.814,37	€ 34.129,49	€ 6.567,94	€ 47.011,32	37,74%	551,87%
N. beneficiari	2	14	12	9	10	14	50,00%	20,00%
<b>Costo processo</b>	€ 44.680,58	€ 64.510,07	€ 87.145,38	€ 65.445,34	€ 80.439,00	€ 54.853,72	-16,18%	8,34%
<b>Indici di Qualità</b>								
N. iniziative organizzate con associazioni	87	60	60	69,00	60	72	4,35%	20,00%
N. totale iniziative organizzate dall'Ente	74	40	40	51,33	40	48	-6,49%	20,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Guastavino Cristiana	D	5%	assunzioni di competenze dal 01/08/2016					
Giambusso Michela	D	1%	in servizio presso gli organi istituzionali					
Parodi Antonella	D	1%	In servizio sino al 31/07/2016					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>% soddisfazione delle richieste di contributo</b> (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%		OK
<b>% soddisfazione delle richieste di patrocinio</b> (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)				100,00%	100,00%	100,00%		OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio erogazione contributo								
Tempo medio erogazione patrocinio								
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Valore medio contributi erogati</b> (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)				€ 3.656,73	€ 656,79	€ 3.357,95	€ 2.701,16	OK
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione)				€ 5,65	€ 6,99	€ 4,78	-€ 2,22	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Tasso di coinvolgimento</b> iniziative organizzate dall'Ente/n. iniziative organizzate con associazioni)				( n. totale 74,40%	66,67%	66,67%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>								

Nota: a partire dal 2 agosto 2016 le competenze sono state trasferite alla IV Area senza passaggi di personale.

							ANNO	2016	
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area 4 - Servizi al cittadino</b>								
Servizio	<b>Ambito territoriale sociali n. 32</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>Missione 4 - Programma 6 Diritto allo studio</b>								
<b>Programma 6</b>									
<b>Diritto allo studio</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
Nell'ambito degli interventi iper il diritto allo studio si forniscono servizi di supporto educativo all'interno della scuola e servizi socio educativi e ricreativi, individuali e collettivi, in orario extra scolastico.									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Bimbi frequentanti il pre-post scuola e loro famiglie</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>									
N° domande assistenza accolte					11600	11.478			
N° domande ricevute					171	171	#DIV/0!	0,00%	
N° iscritti pre-post scuola					171	171	#DIV/0!	0,00%	
N° alunni materne, elementari e medie					888	888	#DIV/0!	0,00%	
N° affidi individuali					22	24		9,09%	
N° utenti					171	171	#DIV/0!	0,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Ore prestazione settimanali erogate (centri, mensa, prescuola)					28,5	28,5	#DIV/0!	0,00%	
Ore prestazione settimanali erogate (assistenti su scuolabus, pre/post scuolabus)					47,5	47,5	#DIV/0!	0,00%	
Ore prestazioni settimanali erogate (affidi scolastici)					64	64			
Totale ore prestazioni settimanali erogate					76	76	#DIV/0!	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo</b>									
Proventi di competenza					€ 181.010,64	€ 169.677,56	#DIV/0!	-6,26%	
					€ 200,00	€ 340,00	#DIV/0!	70,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>									
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
CERRA	D5	5%							
GAZZANO	D1	5%							
COSULICH	D4	10%							
ORTU	C2	5%							
DAMONTE C.	C2	20%							
TREVISAN		5%							
BOZIC	C5	10%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)					#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% copertura del processo (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari e medie)					#DIV/0!	19,26%	19,26%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
Ore di prestazione settimanali erogate					0,00	76,00	76,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)					#DIV/0!	0,11%	0,20%	0,09%	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)					#DIV/0!	€ 1.058,54	€ 992,27	-€ 66,28	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					#DIV/0!	€ 15,60	€ 14,78	-€ 0,82	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>									
% gradimento (indagine)					#RIF!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Valutazione da parte degli operatori (indagine)					#RIF!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>									
La presente scheda è stata redatta in conformità al D.Lgs. 118/2011 pertanto non risulta possibile il confronto con i dati riferiti alle annualità precedenti. Il costo processo è stato inferiore al previsto in quanto sono stati effettuati alcuni giorni di sospensione dei servizi a causa di allerta meteo e per minore richiesta.									

Comune di						ANNO	2016		
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area V (dal 02.08.2016 servizio trasferito alla IV Area)							
Servizio		Servizio Manifestazioni nel settore sportivo							
Ufficio/Centro di Costo									
<b>Processo 14</b>									
<b>Gestire i servizi ricreativi</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Cittadini/ Associazioni</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	11.603	11.591	11.600	11.598	11.500	11.478			
N° iniziative promosse dall'ente	12	14	14	13	14	14	5,00%	0,00%	
N. iniziative organizzate sul territorio	47	63	58	56	58	58	0,00%	0,00%	
totale partecipanti alle manifestazioni	19.990	23.000	21.500	21.497	22.000	22.783	3,56%	3,56%	
N. totale manifestazioni	47	77	72	65	72	72	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo</b>	€ 141.951,62	€ 164.895,73	€ 153.898,06	€ 153.581,80	€ 128.613,88	€ 119.206,33	-22,38%	-7,31%	
Proventi di competenza	€ 37.270,00	€ 47.690,00	€ 29.321,97	€ 38.093,99	€ 30.000,00	€ 34.661,00	-9,01%	15,54%	
Importo sponsorizzazioni	€ 10.890,00	€ 15.860,00	€ 14.030,00	€ 13.593,33	€ 10.000,00	€ 12.810,00	-5,76%	28,10%	
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicate/a al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Parodi Antonella	D	15%	in servizio sino al 31/07/2016						
Canepa Chiara	C	5%	in servizio sino al 31/07/2016						
Guastavino Cristiana	D	30%	assunzione delle competenze dal 02/08/2016						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>Capacità propositiva dell'Ente</b> (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)					23,81%	24,14%	24,14%	0,00%	OK
<b>Media partecipanti alle manifestazioni</b> (totali partecipanti alle manifestazioni/totale manifestazioni)					329,03	305,56	316,43	10,88	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>% di copertura del processo</b> (proventi di competenza / costo del processo)					24,80%	23,33%	29,08%	5,75%	OK
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)					€ 13,24	€ 11,18	€ 10,39	-€ 0,80	OK
<b>Grado di autofinanziamento</b> (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)					8,85%	10,75%	10,75%	0,00	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>% gradimento</b> (indagine)					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>									
Nota: a partire dal 2 agosto 2016 le competenze sono state trasferite alla IV Area senza passaggi di personale.									

Comune di		ANNO	2016					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area IV							
Servizio	Servizio TRASPORTO SCOLASTICO							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio ASSISTENZA SCOLASTICA							
Processo 20								
Gestire il Trasporto Scolastico								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione e il controllo del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Missione - Visione dell'Ente								
Gli interventi comunali sono volti a rimuovere ostacoli di ordine economico, sociale e culturale che si frappongono alla piena esigibilità del diritto all'apprendimento e, altresì, ad assicurare lo sviluppo dell'identità personale e sociale, nel rispetto della libertà e della dignità della persona, dell'uguaglianza e delle pari opportunità, in relazione alle condizioni fisiche, culturali e sociali. Il trasporto scolastico a favore degli alunni dell'istituto comprensivo di Arenzano costituisce un servizio collettivo di natura pubblica per le finalità perseguite e per l'obbligo cui esso assolve, al fine di rendere effettivo il diritto allo studio.								
Stakeholder								
Bimbi in età scolare della scuola primaria e loro famiglie								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	11.603	11.600	11.519	11.574	11.500	11.478	-0,83%	-0,19%
N° alunni	467	467	437	457	460	460	0,66%	0,00%
N° domande accolte	186	209	176	190	180	181	-4,90%	0,56%
N° domande presentate	186	209	176	190	180	181	-4,90%	0,56%
N° Utenti	186	209	176	190	180	181	-4,90%	0,56%
N. utenti disabili trasporto scolastico					8	2		-75,00%
N° km percorsi	25.410,14	25.410,14	25.410,14	25.410,14	25.410,14	25.410,14	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
							# DIV/0!	# DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 112.152,58	€ 123.278,36	€ 113.296,67	€ 116.242,53	€ 139.592,12	€ 126.613,01	8,92%	-9,30%
Proventi di competenza	€ 22.500,00	€ 24.450,00	€ 22.590,00	€ 23.180,00	€ 23.400,00	€ 23.570,00	1,68%	0,73%
Proventi da contributi regionali per disabili					€ 4.000,00	€ -		
Proventi da contributi provinciali per disabili					€ 18.000,00	€ 20.614,96		
Indici di Qualità								
% gradimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			-100,00%	# DIV/0!
Valutazione da parte degli operatori	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			-100,00%	# DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
CERRA ROSINA	D	5%						
DAMONTE CARLA	C	5%						
TREVISAN	C	20%						
BOZIC	C	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTO
Indicatore di Efficacia								
% di utilizzo del Trasporto Scolastico (utenti/alunni)				41,65%	39,13%	39,35%	0,22%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatore di Efficacia temporale								
Indicatore di Efficienza Economica								
Costo al Km del processo (costo del processo/km percorsi)				€ 4,57	€ 5,49	€ 4,98	€ 0,51	OK
Provento medio per utente (proventi/utenti)				€ 121,79	€ 130,00	€ 130,22	€ 0,22	OK
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				19,94%	16,76%	18,62%	1,85%	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 10,04	€ 12,14	€ 11,03	€ 1,11	OK
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 610,73	€ 775,51	€ 699,52	€ 75,99	OK
Indicatore di Qualità								
% gradimento (indagine)				100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2016			
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>Area IV</b>							
Servizio		<b>Servizio PROMOZIONE CULTURALE</b>							
Ufficio/Centro di Costo		<b>Ufficio BIBLIOTECA</b>							
<b>Processo 24</b>									
<b>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>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</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
L'azione di promozione della lettura ha come obiettivo principale l'allargamento a tutti i potenziali utenti del territorio comunale della possibilità di usufruire di un servizio bibliotecario e dei conseguenti servizi di prestito libri, consultazione in sede e animazione per bambini. E' attivo un internet point e l'accesso ad una fornita emeroteca.									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Cittadini</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	11603	11600	11519	11574	11500	11478			
Utenti reali - frequentatori	3000	3315	3423	3246	2500	3860	18,92%	54,40%	
Numero accesso internet, consultazioni e prestiti esterni	32027	32127	33007	32387	33000	51358	58,58%	55,63%	
H apertura settimanale	30,00	35,00	35,50	34	35,50	35,50	5,97%	0,00%	
Patrimonio	20840	21342	21800	21327	22000	21704	1,77%	-1,35%	
N. prestiti interbibliotecari ad altre biblioteche	77	185	121	128	128	150	17,49%	17,19%	
N. prestiti interbibliotecari da altre biblioteche	330	660	300	430	300	691	60,70%	130,33%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio attesa prestito espresso in minuti in front office	3	3	3	3	3	3	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo di cui</b>	€ 123.413,74	€ 136.874,29	€ 141.407,46	€ 133.898,50	€ 115.018,84	€ 107.896,72	-19,42%	-6,19%	
Spesa acquisto materiale multimediale	€ -	€ 387,57	€ 0,00	€ 129,19	€ 1.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%	
Spesa acquisto libri	€ 2.999,54	€ 3.003,00	€ 0,00	€ 2.000,85	€ 3.000,00	€ 3.999,93	99,91%	33,33%	
Spesa per interventi di promozione della lettura	€ -	€ 2.500,00	€ 3.000,00	€ 1.833,33	-	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Spesa rinnovo abbonamenti a riviste e quotidiani	€ 2.663,50	€ 3.202,30	€ 2.984,94	€ 2.950,25	€ 3.300,00	€ 3.198,30	8,41%	-3,08%	
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento iniziative promozione (indagine)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
ROSINA CERRA	D	3%							
CARLA DAMONTE	C	30%							
GIORGIO MONTALDO	C	0,25%							
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scot	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>Indice di diffusione</b> (Utenti reali/popolazione)					0,28	0,22	0,34	0,12	OK
<b>Media prestiti</b> (prestiti/utenti reali)					9,98	13,20	13,31	0,11	OK
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)					33,50	35,50	35,5	0	OK
<b>Indici di prestito</b> (N. prestiti/popolazione)					2,80	2,87	4,47	1,60	OK
<b>Indice di circolazione</b> (N. prestiti/patrimonio)					1,52	1,50	2,37	0,87	OK
<b>Indice di prestito interbibliotecario</b> (ricevuti/dati)					3,37	2,34	4,61	2,26	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempo medio di attesa per il prestito</b>					3,00	3,00	3,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo prestito</b> (costo processo/n. prestiti)					€ 4,13	€ 3,49	€ 2,10	-€ 1,38	OK
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/popolazione)					€ 11,57	€ 10,00	€ 9,40	-€ 0,60	OK
<b>Investimenti per materiale multimediale</b> (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)					€ 0,01	€ 0,09	€ -	-€ 0,09	OK
<b>Investimenti per libri</b> (Spesa acquisto libri/popolazione)					€ 0,17	€ 0,26	€ 0,35	€ 0,09	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>% gradimento iniziative promozione (indagine)</b>					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>									

Comune di					ANNO	2016					
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>Area IV</b>									
Servizio		<b>Servizio Assistenza Scolastica</b>									
Ufficio/Centro di Costo		<b>Ufficio Refezione Scolastica</b>									
<b>Processo 30</b>											
<b>Gestire la Refezione Scolastica</b>											
<b>Finalità del Processo</b>											
<b>Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.</b>											
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>											
Gli interventi comunali sono volti a rimuovere ostacoli di ordine economico, sociale e culturale che si frappongono alla piena esigibilità del diritto all'apprendimento e, altresì, ad assicurare lo sviluppo dell'identità personale e sociale, nel rispetto della libertà e della dignità della persona, dell'uguaglianza e delle pari opportunità, in relazione alle condizioni fisiche, culturali e sociali. Il servizio di mensa scolastica degli alunni dell'Istituto comprensivo di Arenzano costituisce un servizio collettivo di natura pubblica per le finalità perseguite e per l'obbligo cui esso assolve, al fine di rendere effettivo il diritto allo studio.											
<b>Stakeholder</b>											
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>											
<b>Indici</b>											
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
<b>Indici di Quantità</b>											
<b>Popolazione</b>	11603	11600	11.519	11.574	11.500	11.478	-0,83%	-0,19%			
N° alunni	626	626	645	632	626	626	-1,00%	0,00%			
N° domande accolte	626	626	645	632	626	626	-1,00%	0,00%			
N° domande presentate	626	626	645	632	626	626	-1,00%	0,00%			
N° Utenti	626	626	645	632	626	626	-1,00%	0,00%			
N° pasti (Scuola d'infanzia e primaria)	78.342	74.002	78.823	77.056	74000	74677	-3,09%	0,91%			
<b>Indici di Tempo</b>											
Tempo di attesa espresso in minuti (erogazione pasto)	5	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%			
<b>Indici di Costo</b>											
<b>Costo del processo</b>	€ 450.582,16	€ 433.189,88	€ 422.185,71	€ 435.319,25	€ 439.987,93	€ 412.019,64	-5,35%	-6,36%			
Proventi di competenza	€ 295.884,37	€ 282.160,04	€ 295.187,49	€ 291.077,30	€ 280.500,00	€ 287.575,46	-1,20%	2,52%			
spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 450.582,16	€ 433.189,88	€ 422.185,71	€ 435.319,25	€ 439.987,93	€ 412.019,64	-5,35%	-6,36%			
morosità accertate al 1° gennaio	€ 127.094,90	€ 39.656,50	€ 25.127,80	€ 63.959,73	€ 25.000,00	€ 34.582,10	-45,93%	38,33%			
morosità previste da incassare nell'anno	€ 103.942,40	€ 25.674,60	€ 19.439,80	€ 49.685,60	€ 22.500,00	€ 31.602,90	-36,39%	40,46%			
<b>Indici di Qualità</b>											
% gradimento (da customer satisfaction)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100%	0,00%	0,00%			
N° reclami	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo		Nominativo						
ROSINA CERRA	D	5%									
SAGITA BOZIC	C	80%									
CARLA DAMONTE	C	5%									
PATRIZIA TREVISAN	C	0%									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>											
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti/alunni)							100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)							100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% morosità (n. morosi/ n. utenti)							0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)							5,00	5,00	5,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
% di copertura del processo (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)							66,87%	63,75%	69,80%	6,04%	OK
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)							€ 5,65	€ 5,95	€ 5,52	-€ 0,43	OK
Margine unitario (costo del processo - proventi di competenza)/ utenti							€ 1,87	€ 2,16	€ 1,67	-€ 0,49	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)							€ 37,61	€ 38,26	€ 35,90	-€ 2,36	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)							77,68%	90,00%	91,39%	1,39%	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>											
% gradimento (da customer satisfaction)							100,00%	100%	100,00%	0,00%	OK
media reclami (reclami/utenti)							0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>											

Comune di						ANNO	2016	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area IV						
Servizio		Servizio PUBBLICA ISTRUZIONE						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio ASSISTENZA SCOLASTICA						
Processo 38								
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa								
Finalità del Processo								
<b>Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative</b>								
Missione - Visione dell'Ente								
Il Settore Pubblica Istruzione realizza azioni e progetti che, supportando il sistema scolastico di base, pubblico-parificato, mirano a garantire pari opportunità di accesso al diritto dovere all'educazione e all'istruzione. Inoltre, partecipa alla promozione e all'ampliamento delle opportunità formative ed informative del territorio sostenendo la creazione e lo sviluppo di reti tra la scuola e le altre agenzie educative del territorio. Proceda alla redazione dei piani di dimensionamento e razionalizzazione della rete scolastica cittadina e partecipa all'individuazione delle esigenze di manutenzione degli edifici scolastici, ivi comprese le azioni necessarie all'abbattimento delle barriere architettoniche e alla messa in sicurezza dei locali.								
Stakeholder								
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	11603	11600	11519	11574	11500	11478	-0,83%	-100,00%
N. ore per attività integrative	956	1378	1207	1180	1200	1400	18,61%	16,67%
N. ore complessive lezione (annuali)	45012	42385	42835	43411	42835	42835	-1,33%	0,00%
N° ore sostegno alunni con disagio sociale	2310	2304	2304	2306	2240	2240	-2,86%	0,00%
N° progetti accolti (natatorio, musicale e di lettura)	4	5	3	4	3	3	-25,00%	0,00%
N° progetti presentati	4	5	3	4	3	3	-25,00%	0,00%
N° alunni con disagio sociale (H)	15	17	22	18	22	22	22,22%	0,00%
totale n. alunni istituto comprensivo	899	872	902	891	888	888	-0,34%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi (gg dalla riscossione)	90	90	90	90	90	90	0,00%	0,00%
Tempo medio attivazione progetti	30	30	30	30	30	30	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
<b>Costo del processo</b>	€ 449.191,22	€ 521.567,74	€ 504.091,07	€ 491.616,68	€ 519.497,19	€ 416.052,81	-15,37%	-100,00%
finanziamento statale e regionale erogato	€ 33.727,97	€ -	€ -	€ 11.242,66	€ 17.791,55	€ 17.791,55	58,25%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	#DIV/0!
N. classi partecipanti ai progetti	41	41	38	40	38	38	-5,00%	0,00%
N. totale classi dell'istituto comprensivo	41	41	38	40	38	38	-5,00%	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			
CERRA ROSINA	D	18%						
DAMONTE CARLA	C	15%						
TREVISAN PATRIZIA	C	75%						
BOSIK SAGITA	C	5%						
MONTALDO		0,75%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di attività integrative (n. ore per attività integrative/ ore complessive lezione)				2,72%	2,80%	3,27%	0,47%	OK
Capacità di sostegno del disagio sociale (n. ore sostegno / n. alunni disagiati)				128,111	101,818	101,82	0,00	OK
% soddisfacimento delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi				90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Tempo medio attivazione progetti				30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)				€ 12,62	€ 20,04	€ 20,04	€ -	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)				€ 42,48	€ 45,17	€ 36,25	€ 8,93	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di adesione a progetti finanziati dal comune (n. classi partecipanti/ n. totale classi)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2016		
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Area IV</b>							
Servizio	<b>Servizio Promozione turistica</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio Manifestazioni Turistiche</b>							
<b>Processo 39</b>								
<b>Gestire servizi d'informazione e accoglienza turistica e organizzare manifestazioni turistiche</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<p>Il Servizio di Promozione Turistica costituisce la struttura di base alla promozione del proprio territorio e all'organizzazione di iniziative di valorizzazione turistica e questo ruolo viene confermato dall'evoluzione della legislazione turistica nazionale e regionale. L'obiettivo che il Servizio intende raggiungere è quello di soddisfare i bisogni e le esigenze dei protagonisti del turismo, attraverso una qualificata programmazione delle attività di informazione, promozione e di intrattenimento. Il Servizio di Promozione Turistica si colloca come polo della politica turistica in quanto centro motore e propulsore della diretta programmazione di tutte le manifestazioni ed iniziative ed operante a tutto campo nel coordinamento degli organismi turistici del territorio preposti alla promozione dell'immagine del luogo e all'organizzazione di spettacoli a beneficio del consumatore turistico.</p>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Operatori turistici</b>								
<b>Indici</b>								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	11.603	11.600	11.519	11574	11500	11.478	-0,83%	-0,19%
N. iniziative finanziate	33	26	29	29	20	34	15,91%	70,00%
N. iniziative turistiche	33	26	53	37	30	45	20,54%	50,00%
Popolazione turistica (Arrivi)	44345	43052	42583	43327	35000	49126	13,39%	40,36%
N° partecipanti iniziative e visitatori IAT	48625	45882	62786	52431	30000	48342	-7,80%	61,14%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche	180	180	180	180	180	180	0,00%	0,00%
<b>Indici di Costo</b>								
Contributi e proventi per iniziative	€ -	€ -	€ 4.500,00	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo del processo</b>	€ 192.541,37	€ 235.530,71	€ 228.199,52	€ 218.757,20	€ 191.499,15	€ 214.635,63	-1,88%	12,08%
Contributi alle associazioni					€ -	€ 6.567,94		
Acquisto Palco					€ -	€ 8.804,74		
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento dei prodotti turistici offerti (indagine presso operatori turistici)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
% gradimento dell'assistenza turistica offerta (indagine presso utenti)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo	Tipo	Costo	Nominativo			
Cerra Rosina	D	10%						
Frugone Antonella	C	50%						
Trevisan Patrizia	C	0%						
Damonte Francesca	C	10%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>Contribuzione all'offerta turistica</b> (n. iniziative finanziate/ n. iniziative turistiche)	78,57%	66,67%	75,56%	8,89%	OK			
<b>Capacità attrattiva</b> (popolazione turistica/popolazione)	374,34%	304,35%	428,00%	123,65%	OK			
<b>Media partecipazione alle iniziative</b> (N. partecipanti / N. iniziative turistiche)	1404	1000	1074	74	OK			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche</b>	180,00	180,00	180,00	0,00	OK			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo unitario del processo</b> (costo complessivo del processo/n. turisti)	€ 5,05	€ 5,47	€ 4,37	-€ 1,10	OK			
<b>Costo pro capite del processo complessivo del processo/popolazione)</b>	(costo € 18,90	€ 16,65	€ 18,70	€ 2,05	NOOK			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>% gradimento dei prodotti turistici offerti</b> (indagine presso operatori turistici)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
<b>% gradimento dell'assistenza turistica offerta</b> (indagine presso turisti)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
<b>Analisi del risultato</b>								
<p>Lo scostamento di cui all'indicatore "Costo pro capite del processo" è attribuibile esclusivamente a maggiori risorse, quantificate in un 12 % rispetto al valore iniziale, finanziate con la variazione di bilancio approvata in data 29.11.2016, che hanno consentito una programmazione di iniziative turistiche durante il periodo natalizio e la festa di fine anno, periodo in cui si registra una maggiore affluenza di turisti.</p>								

Comune di					ANNO	2016			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<b>Area IV SERVIZI AI CITTADINI E PROMOZIONE CITTA'</b> <b>Servizio MANIFESTAZIONI CULTURALI</b> <b>Ufficio Cultura</b>							
Processo 42									
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali									
Finalità del Processo									
<b>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.</b>									
Missione - Visione dell'Ente									
L'obiettivo principale è quello di accrescere l'offerta culturale che, attraverso la cooperazione tra enti pubblici, privati e associazioni, sia in grado di equilibrare i servizi sul territorio. Il cittadino, i suoi bisogni e i suoi diritti in ambito culturale sono posti al centro del nuovo piano di programma regionale che parte dalla necessità di qualificare i servizi offerti attraverso sinergie che prevedono il recupero dei beni culturali, il potenziamento dei servizi e la promozione delle attività culturali viste come fattore di sviluppo "morale e civile, di aggregazione sociale e di educazione, idoneo a generare occupazione, investimenti, partecipazioni e consumi qualificati". L'assessorato alla cultura intende promuovere, nell'aspetto del pluralismo delle scelte culturali, le opportune forme di collaborazione tra le diverse realtà istituzionali, culturali e professionali ed agevolare in particolare lo stabilirsi di rapporti collaborativi con le scuole di ogni ordine e grado. In questo senso il servizio "Cultura" contribuisce alla realizzazione di iniziative a sostegno di altri piani culturali tra i quali il programma delle politiche attive nel campo del lavoro e nel campo della persona.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
<b>Popolazione</b>	11603	11600	11.519	11574	11.500	11.478	-0,83%	-100,00%	
N. iniziative finanziate con fondi di bilancio comunale	47	90	85	74	40	83	12,16%	107,50%	
N. iniziative culturali organizzate dall'Assessorato Cultura	47	90	96	78	50	83	6,87%	66,00%	
N. partecipanti alle iniziative finanziate dal Comune	13160	23500	19950	18870	10.000	22.365	18,52%	123,65%	
N. iniziative culturali organizzate sul territorio comunale	57	99	139	98	80	123	25,08%	53,75%	
N. Associazioni culturali assegnatarie di contributi	2	2	2	2	0	2	0,00%	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio istruttoria della pratica di contributo alle associazioni o privati	180	180	180	180	180	180	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
<b>Costo del processo</b>	€ 178.001,08	€ 271.118,67	€ 265.196,15	€ 238.105,30	€ 173.817,03	€ 198.170,74	-16,77%	14,01%	
Costo complessivo delle iniziative	€ 114.610,12	€ 206.442,15	€ 186.899,93	€ 169.317,40	€ 110.000,00	€ 131.738,37	-22,19%	19,76%	
Contributi concessi alle associazioni locali	€ 14.750,00	€ 14.755,00	€ 16.000,00	€ 15.168,33	€ -	€ 16.803,38	10,78%	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento (indagine)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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				
Cerra Rosina	D	10%							
Damonte Carla	C	20%							
Frugone Antonella	C	40%							
Trevisan Patrizia	C	0%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
<b>Contribuzione all'offerta culturale</b> (n. iniziative finanziate/ n. iniziative culturali)					95,28%	<b>80,00%</b>	<b>100,00%</b>	20,00%	<b>OK</b>
<b>Media partecipazione alle iniziative</b> (N. partecipanti / N. iniziative culturali)					243	<b>200</b>	<b>269</b>	69,46	<b>OK</b>
<b>Grado di sostegno comunale</b> (N. iniziative culturali /N. iniziative culturali comunali)					0,790	<b>0,625</b>	<b>0,67</b>	0,05	<b>OK</b>
Indicatori di Efficacia temporale									
<b>Tempo medio istruttoria della pratica di contributo alle associazioni o privati</b>					180,00	<b>180,00</b>	<b>180,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica									
<b>Costo medio delle iniziative</b> (Costo complessivo delle iniziative/iniziativa culturale)					€ 2.180,05	€ <b>2.200,00</b>	€ <b>1.587,21</b>	-€ 612,79	<b>OK</b>
<b>Costo unitario del processo</b> (costo complessivo del processo/n. partecipanti)					€ 12,62	€ <b>17,38</b>	€ <b>8,86</b>	-€ 8,52	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 20,57	€ <b>15,11</b>	€ <b>17,27</b>	€ 2,15	<b>NOOK</b>
Indicatori di Qualità									
<b>% gradimento</b> (indagine)					100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
Analisi del risultato									
Lo scostamento di cui all'indicatore "Costo pro capite del processo" è attribuibile esclusivamente a maggiori risorse, quantificate in un 15 % rispetto al valore iniziale, finanziate con la variazione di bilancio approvata in data 29.11.2016 che hanno consentito una programmazione di iniziative durante il periodo natalizio, periodo in cui si registra una maggiore affluenza di turisti									

Obiettivo di processo  
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

Area 4 - Servizi ai cittadini  
Ambito territoriale n. 32  
Programma 1 Minori - Asili Nido

Programma 1

Interventi per l'infanzia e i minori e asili nido

Finalità del Processo

Garantire lo svolgimento di tutte le attività finalizzate al benessere dei minori con particolare riguardo ai nuclei familiari in condizioni di fragilità o di rischio sociale

Missione - Visione dell'Ente

Si intende realizzare un sistema integrato di servizi ed interventi in favore dei minori che ne garantisca la tutela e la protezione, fornendo altresì occasioni di crescita e partecipazione e contribuendo a diffondere nella società una cultura di rispetto dell'infanzia e dell'adolescenza.

Stakeholder

Minori assistiti e loro famiglie

Indici

	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>					11600	11.478		
n. minori seguiti					60	60,00		
n. nuove segnalazioni da Autorità giudiziaria					5	9		
N° minori presenti sul territorio					1996	1996		
minori in affidamento familiare					5	5		
Inserimenti in comunità					0	0		
n. affidi educativi individuali					10	10		
N° minori disabili sul totale					19	20		
Popolazione 6-14 anni					839	839		
N° iscrizioni centro estivo accolte					85	80		
N° iscrizioni centro estivo presentate					85	80		
N° posti occupati NIDO					54	54		
N° posti disponibili NIDO					54	54		
N° nuove richieste pervenute NIDO					65	62		
Bimbi 0-3 anni					326	326		
N° gg apertura servizio NIDO					210	208		
N° ore servizio alla settimana NIDO					47,5	47,5		
<b>Indici di Tempo</b>								
N. medio gg intercorsi dalla segnalazione dell'autorità giudiziaria e il primo colloquio con il nucleo				0	7	7		
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>					€ 977.606,48	€ 933.978,79		
<b>Proventi nido (mensa e rette)</b>	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 137.500,00	€ 154.309,15		
<b>Proventi centro estivo</b>					€ 18.000,00	€ 20.790,00		
Contributo regionale per nido					€ 15.000,00	€ 13.749,80		
<b>Indici di Qualità</b>								

Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
GAZZANO	D1	47	PSICOLOGO	16.980,80	GIOVANNI LENTI
ORTU	C2	40			
COSULICH	D4	10			
CERRA	D5	14			
CONVALIDO	C1	50			
CAVIGLIA	C1	40			
GUASTAVINO	D1	25			
VALLE	B1	100			
DAMONTE M.R.	B1	100			
ASUNIS	C4	100			
CHIAPPORI	C4	100			
GIORDANO	C4	100			
DAMONTE E.	C4	100			
GHIGLIONE	C4	100			
MILIANTA	C4	100			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% efficacia dell'azione</b> (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)	#DIV/0!	1200,00%	666,67%	-533,33%	NOOK
<b>% di assistiti</b> (minori assistiti/minori presenti sul territorio)	#DIV/0!	3,01%	3,01%	#DIV/0!	OK
<b>% allontanamenti</b> (n.affidi + comunità / n. casi seguiti)	#DIV/0!	16,67%	16,67%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio di attivazione</b> (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)	0,00	7,00	7,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo unitario del processo</b> (costo del processo/utenti)	#DIV/0!	€ 51.452,97	€ 46.698,94	€ 4.754,03	OK
<b>% Finanziamenti</b> (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)	#DIV/0!	14,06%	16,52%	2,46%	OK

<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/ popolazione)	#DIV/0!	€ 84,28	€ 81,37	-€ 2,91	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Valutazione da parte degli operatori</b> (indagine)	#RIF!	100,00%	100,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>					
<i>La presente scheda è stata redatta in conformità al D.Lgs. 118/2011 pertanto non risulta possibile il confronto con i dati riferiti alle annualità precedenti. I minori segnalati dall'autorità giudiziaria sono stati più del previsto.</i>					

							ANNO	2016			
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td style="text-align: center;"><b>Area 4 - Servizi ai cittadini</b></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><b>Ambito territoriale n. 32</b></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><b>PROGRAMMA 2 DISABILITA'</b></td></tr> </table>								<b>Area 4 - Servizi ai cittadini</b>	<b>Ambito territoriale n. 32</b>	<b>PROGRAMMA 2 DISABILITA'</b>
<b>Area 4 - Servizi ai cittadini</b>											
<b>Ambito territoriale n. 32</b>											
<b>PROGRAMMA 2 DISABILITA'</b>											
<b>Programma 2</b>											
<b>Interventi per la disabilità</b>											
<b>Finalità del Processo</b>											
<b>Attuare interventi finalizzati a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie</b>											
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>											
<i>Si intende attivare tutti gli interventi sociali, domiciliari e socio riabilitativi necessari per garantire il necessario supporto alle persone con disabilità e ai loro familiari, garantendone il benessere fisico, psicologico e relazionale, compatibilmente con le loro condizioni di salute.</i>											
<b>Stakeholder</b>											
<b>Persone diversamente abili e loro famiglie</b>											
<b>Indici</b>											
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
<b>Indici di Quantità</b>											
<b>Popolazione</b>											
N. domande presentate ammissibili TOTALI					11600	11.478					
N. domande presentate					48	43	#DIV/0!	-10,42%			
N. utenti servizio trasporto					50	43					
N. utenti servizio AD					8	14	#DIV/0!	75,00%			
N. utenti servizio inserimenti lavorativi					5	5	#DIV/0!	0,00%			
N. affidi individuali ADULTI richiesti					8	8					
N. affidi individuali ADULTI attivati					8	8					
N. utenti Progetto Orti					4	4	#DIV/0!	0,00%			
N. ore di affidi educativi erogate					1200	1489,55					
N. ore di servizi domiciliari erogate					5000	4344,85					
N. unità sul processo					4	4					
<b>Indici di Tempo</b>											
N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione servizio AD					7	7	#DIV/0!	0,00%			
N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione servizio TRASPORTO					7	7	#DIV/0!	0,00%			
<b>Indici di Costo</b>											
<b>Costo del processo</b>	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 254.502,14	€ 229.850,51	#DIV/0!	-9,69%			
Proventi di competenza totali					€ 5.400,00	€ 5.148,00	#DIV/0!	-4,67%			
Contributo regionale servizi innovativi per disabili					€ 4.000,00	€ 4.000,00	#DIV/0!	0,00%			
Proventi AD					€ 1.400,00	€ 1.148,40	#DIV/0!	-17,97%			
<b>Indici di Qualità</b>											
% gradimento utenti servizio AD					100%	100%	#DIV/0!	0,00%			
<b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo			Costo	Nominativo					
GAZZANO	D1	10%									
ORTU	C2	10%									
COSULICH	D4	20%									
CERRA	D5	8%									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>											
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
<b>Indicatori di Efficacia</b>											
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili)				#DIV/0!	104,17%	100,00%	-4,17%	NOOK			
<b>% di utilizzo del servizio trasporto</b> (n. utenti servizio/ n. utenti)				#DIV/0!	160,00%	280,00%	120,00%	OK			
<b>% personale</b> (n. unità operative del processo/popolazione)				#RIF!	0,03%	0,03%	0,00%	OK			
<b>Affidi educativi</b> (N. affidi individuali attivati/N. richieste affidi individuali)				#RIF!	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Tempi medi di attivazione</b> (dalla data richiesta alla data attivazione)				0,00	7,00	7,00	0,00	OK			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>% di copertura del processo</b> (proventi di competenza / costo del processo)				#DIV/0!	2,12%	2,24%	0,12%	OK			
<b>Costo unitario del processo</b> (costo del processo/ utenti)				#DIV/0!	€ 50.900,43	€ 45.970,10	€ 4.930,33	OK			
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)				#DIV/0!	€ 21,94	€ 20,03	-€ 1,91	OK			
<b>% Finanziamenti</b> (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)				#DIV/0!	1,57%	1,74%	0,17%	OK			
<b>Indicatori di Qualità</b>											
<b>% gradimento</b> (indagine)				0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
<b>Valutazione da parte degli operatori</b> (indagine)				#RIF!	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
<b>Analisi del risultato</b>											

*La presente scheda è stata redatta in conformità al D.Lgs. 118/2011 pertanto non risulta possibile il confronto con i dati riferiti alle annualità precedenti. Tutte le istanze presentate sono state accolte (nessuna inammissibile). Il costo del processo è superiore al previsto perchè sono stati erogati più contributi economici in seguito alla variazione di bilancio.*

								ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area 4 - Servizi Ai cittadini</b>								
Servizio	<b>Ambito Territoriale n. 32</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>Programma 3 anziani</b>								
<b>Programma 3</b>									
<b>Interventi per gli anziani</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Attivare interventi di cura domiciliari, socio-assistenziali e di socializzazione idonei a garantire il benessere della popolazione anziana favorendo, oltre al mantenimento della loro rete relazionale, la permanenza presso il proprio domicilio o provvedendo all'accompagnamento nell'inserimento nei servizi residenziali e semi residenziali</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
Attraverso l'integrazione con gli enti sanitari e previdenziali si intende costituire un sistema di servizi che risponda alle diverse tipologie di bisogni della popolazione anziana, in considerazione delle particolari condizioni socio sanitarie del singolo cittadino.									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Anziani assistiti e loro famiglie</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>					11.600	11.478			
N° domande accolte					72	91	#DIV/0!	26,39%	
N° domande ricevute					75	92	#DIV/0!	22,67%	
N° anziani assistiti					60	85	#DIV/0!	41,67%	
N° anziani assistiti per solo disbrigo pratiche					20	38			
N° anziani presenti sul territorio					3223	3223	#DIV/0!	0,00%	
N° anziani assistiti soli					50	39	#DIV/0!	-22,00%	
n. visite domiciliari settimanali					150	150			
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempi medi di attivazione del servizio AD (dalla data richiesta alla data attivazione) (giorni)					7	7	#DIV/0!	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo</b>					€ 161.398,22	€ 161.374,74	#DIV/0!	-0,01%	
Proventi di competenza servizio AD					€ 8.600,00	€ 11.843,18	#DIV/0!	37,71%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Qualità</b>									
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
GAZZANO	D1	10%							
ORTU	C2	15%							
CAVIGLIA	C1	20%							
CERRA	D5	4%							
COSULICH	D4	20%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/ domande ricevute)					#DIV/0!	96,00%	98,91%	2,91%	OK
<b>% di assistiti</b> (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)					#DIV/0!	1,86%	2,64%	0,78%	OK
<b>Tasso di invecchiamento popolazione</b> (n. anziani/popolazione)					#DIV/0!	27,78%	28,08%	0,30%	NOOK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempi medi di attivazione del servizio SAD</b> (dalla data richiesta alla data attivazione)					0,00	7,00	7,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>% di copertura del processo</b> (proventi di competenza / Costo del processo)					#DIV/0!	5,33%	7,34%	2,01%	OK
<b>Costo unitario del processo</b> (costo del processo/utenti)					#DIV/0!	€ 2.689,97	€ 1.898,53	-€ 791,44	OK
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)					#DIV/0!	€ 13,91	€ 14,06	€ 0,15	NOOK
<b>% Finanziamenti</b> (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)					#DIV/0!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>% gradimento</b> (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Valutazione da parte degli operatori</b> (indagine)					#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
<b>Grado di attenzione</b> (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)					#RIF!	4,65%	4,65%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>									
La presente scheda è stata redatta in conformità al D.Lgs. 118/2011 pertanto non risulta possibile il confronto con i dati riferiti alle annualità precedenti.									

Obiettivo di processo  
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

Area 4 - Servizi Ai cittadini  
Ambito territoriale n. 32  
PROGRAMMA 4 ESCLUSIONE SOCIALE

Programma 4

Interventi per soggetti a rischio di esclusione sociale

Finalità del Processo

Gestione di attività finalizzate a prevenire e fronteggiare le condizioni di disagio socio economico dei cittadini giovani e adulti

Missione - Visione dell'Ente

Attraverso la predisposizione di specifici progetti condivisi con i beneficiari si intende promuovere l'attivazione sociale e occupazionale dei soggetti in età lavorativa, garantendo, nei casi di emergenza, un intervento economico temporaneo ad integrazione del reddito familiare

Stakeholder

Cittadini

Indici

	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>					11.600	11.478		
Popolazione tra 18 e 65 anni					6.664	6.664	#DIV/0!	0,00%
N° domande assistenza accolte					15	20	#DIV/0!	33,33%
N° domande ricevute					20	30	#DIV/0!	50,00%
N° utenti					50	78	#DIV/0!	56,00%
N. unità operative sul processo					5	5	#DIV/0!	0,00%
N. contatti					450	500	#DIV/0!	11,11%
N° operatori dedicati al Segretariato Sociale					2	2	#DIV/0!	0,00%
N. prestazioni servizio sociale professionale					150	234	#DIV/0!	56,00%
n ore apertura settimanale segretariato					7	7	#DIV/0!	0,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
giorni intercorsi tra domanda e analisi del bisogno					7	7		
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>				€ -	€ 39.878,09	€ 39.656,65	#DIV/0!	-0,56%
Importo finanziato da altri enti								
<b>Indici di Qualità</b>								

Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Tipo	Costo	Nominativo
COSULICH	D4	20%			
GAZZANO	D1	5%			
ORTU	C2	10%			
CERRA	D5	4%			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)	#RIF!	0,04%	0,04%	0,00%	OK
Media dei contatti per addetto al Segretariato Sociale (n. contatti/n. addetti al Segretariato Sociale)	#RIF!	225,00	250,00	25,00	OK
Copertura del servizio Segretariato Sociale (n. contatti al Segretariato Sociale/ popolazione maggiore di 18 anni)	#RIF!	0,07	0,08	0,01	OK
Media delle prestazioni Servizio Sociale Professionale (n. prestazioni Servizio Sociale Professionale/n. utenti in carico al Servizio Sociale Professionale)	#RIF!	3,00	3,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio presa in carico al Servizio Sociale Professionale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)	#RIF!	7,00	7,00	0,00	OK
Tasso di accessibilità del Segretariato Sociale (ore apertura Segretariato Sociale/ 36 ore)	#RIF!	19,44%	19,44%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del processo (processo/popolazione) (costo del	#DIV/0!	€ 3,44	€ 3,46	€ 0,02	NOOK
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)	#RIF!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di copertura del costo del processo di competenza/costo del processo) (proventi	#RIF!				
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Valutazione da parte degli operatori (indagine)	#RIF!	100,00%	100,00%	0,00%	OK

Analisi del risultato

La presente scheda è stata redatta in conformità al D.Lgs. 118/2011 pertanto non risulta possibile il confronto con i dati riferiti alle annualità precedenti.

								ANNO	2016			
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>												
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;"><i>Area 4 - Servizi Ai cittadini</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Ambito territoriale Sociale n. 32</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>PROGRAMMA 5 FAMIGLIE</i></td></tr> </table>									<i>Area 4 - Servizi Ai cittadini</i>	<i>Ambito territoriale Sociale n. 32</i>	<i>PROGRAMMA 5 FAMIGLIE</i>
<i>Area 4 - Servizi Ai cittadini</i>												
<i>Ambito territoriale Sociale n. 32</i>												
<i>PROGRAMMA 5 FAMIGLIE</i>												
<b>PROGRAMMA 5</b>												
<b>Interventi per le famiglie</b>												
<b>Garantire l'organizzazione e il coordinamento di tutti i servizi in favore della cittadinanza</b>												
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>												
<i>Attraverso attività generali di supporto e coordinamento si intende favorire il buon funzionamento del servizio e la realizzazione di tutti gli interventi previsti in favore dei nuclei familiari intesi nella loro globalità</i>												
<b>Stakeholder</b>												
<b>Indici</b>												
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno				
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>					11.600	11.478	#DIV/0!	-1,05%				
N° ore mediazione culturale					10	0	#DIV/0!	-100,00%				
N° ore settimanali ricevimento pubblico					7	7	#DIV/0!	0,00%				
N° nuclei familiari in carico					200	236						
N° operatori dedicati al Segretariato Sociale					2	2						
N° accessi di Segretariato Sociale					40	66	#DIV/0!	65,00%				
<b>Indici di Tempo</b>												
<b>Indici di Costo</b>												
<b>Costo del processo</b>					€ 4.410,00	€ 2.070,40	#DIV/0!	-53,05%				
Proventi di competenza					€ 105.000,00	€ 65.483,56	#DIV/0!	-37,63%				
<b>Indici di Qualità</b>												
<b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo						
GAZZANO	D1	18										
CERRA	D4	4										
ORTU	C2	15										
CAVIGLIA	C1	10										
COSULICH	C1	20										
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
<b>Indicatori di Efficacia</b>												
<b>Media dei contatti per addetto al Segretariato Sociale</b> (n. contatti/n. addetti al Segretariato Sociale)						2000,00%	3300,00%	1300,00%	OK			
<b>% personale su popolazione</b> (n. unità operative del processo/popolazione)						0,04%	0,04%	0,00%	OK			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>												
<b>Tempo medio in lista di attesa (gg)</b>					#RIF!	7,00	7,00	0,00	OK			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>												
<b>% di copertura del processo</b> ( proventi / costo del processo)					#DIV/0!	2380,95%	3162,85%	781,89%	OK			
<b>Costo medio utente</b> (costo del processo / n. nuclei utenti)					#DIV/0!	€ 22,05	€ 8,77	-€ 13,28	OK			
<b>Costo procapite del processo</b> (costo complessivo del processo / popolazione)					#DIV/0!	€ 0,38	€ 0,18	-€ 0,20	OK			
<b>Indicatori di Qualità</b>												
<b>% gradimento</b> (indagine)					#RIF!	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
<b>Valutazione da parte degli operatori</b> (indagine)					#RIF!	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
<b>Analisi del risultato</b>												
<i>La presente scheda è stata redatta in conformità al D.Lgs. 118/2011 pertanto non risulta possibile il confronto con i dati riferiti alle annualità precedenti.</i>												

							ANNO	2016	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area 4: Servizi al cittadino</b>								
Servizio	<b>Servizio</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>PROGRAMMA 6 DIRITTO ALLA CASA</b>								
<b>PROGRAMMA 6</b>									
<b>DIRITTO ALLA CASA</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale sociale e alloggi per emergenze abitative</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
<i>Attraverso lo svolgimento di specifici bandi nel rispetto della normativa in materia di edilizia residenziale sociale si intende assegnare gli alloggi a disposizione. Si provvede inoltre al monitoraggio delle condizioni socio economiche dei nuclei già assegnatari. Nei casi di grave emergenza abitativa si provvede all'inserimento temporaneo presso alloggi in gestione ai servizi sociali, attraverso la predisposizione di specifici atti di concessione amministrativa</i>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Cittadini con difficoltà abitative</b>									
<b>Indici</b>									
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>					11.600	11.478	#DIV/0!	-1,05%	
% di occupazione degli alloggi					100,00%	82,14%	#DIV/0!	-17,86%	
N. alloggi assegnati					17	13	#DIV/0!	-23,53%	
N. richieste alloggi in attesa					61	61	#DIV/0!	0,00%	
N. alloggi ERP					13	13	#DIV/0!	0,00%	
N. alloggi per emergenze abitative					7	7	#DIV/0!	0,00%	
N. alloggi canone moderato					8	8	#DIV/0!	0,00%	
N° utenti soddisfatti					56	40	#DIV/0!	-28,57%	
N° utenti in convivenza					4	2	#DIV/0!	-50,00%	
N° utenti in pensione/albergo					8	9	#DIV/0!	12,50%	
N. morosi					0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
recupero morosità					0	0			
n. cambi alloggio					0	0			
n. utenti che hanno perso i requisiti					0	0			
n. utenti abusivi					1	1			
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio attivazione soluzione di emergenza					3	3	#DIV/0!	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
€ Proventi					€ 36.177,90	€ 37.199,79	#DIV/0!	2,82%	
Costo del processo					€ 76.781,10	€ 75.886,19	#DIV/0!	-1,17%	
<b>Indici di Qualità</b>									
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo		Costo		Nominativo	
CERRA	D5	7%							
GUASTAVINO	D1	10%							
CONVALIDO	C1	50%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% di occupazione degli alloggi</b>					0,00%	100,00%	82,14%	-17,86%	NOOK
<b>Efficacia del processo</b> (alloggi assegnati/richieste alloggi)					#DIV/0!	27,87%	21,31%	-6,56%	NOOK
<b>Indici di rotazione alloggi</b> (N. cambio alloggi/N. alloggi assegnati)					#RIF!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>% di alloggi ERP sul totale disponibile</b> (n. alloggi E.R.P./n. alloggi totali)					#DIV/0!	185,71%	185,71%	0,00%	OK
<b>% di morosità</b> (morosi/utenti)					#DIV/0!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Tasso utenti senza requisiti</b> (n. utenti che hanno perso i requisiti/ n. utenti)					#RIF!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Tasso di abusivismo</b> (n. utenti abusivi/ n. utenti)					#RIF!	5,88%	7,69%	1,81%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempo medio locazione</b> (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio)					0,00	3,00	3,00	0,00	OK
<b>Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni</b>					#RIF!	15	15	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Integrazione media per morosi incolpevoli</b> (€ di integrazione/ morosi incolpevoli)					#RIF!	€ -	€ -	€ -	OK
<b>% morosità</b> (€ morosità accertate/ € proventi)					#RIF!	0,00%	0,00	0,00%	OK
<b>% morosità recuperate</b> (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)					#RIF!	€ -	€ -	0,00%	OK
<b>Costo medio gestione contratti</b> (costo complessivo del processo/n.alloggi assegnati)					#RIF!	€ 4.516,54	€ 5.837,40	€ 1.320,86	NOOK
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione)					#DIV/0!	€ 6,62	€ 6,61	€ 0,01	OK
<b>% di copertura del costo del processo</b> (competenza/costo processo)					#DIV/0!	47,12%	49,02%	1,90%	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>									

#### **Analisi del risultato**

*La presente scheda è stata redatta in conformità al D.Lgs. 118/2011 pertanto non risulta possibile il confronto con i dati riferiti alle annualità precedenti. Si deve tener presente che a far data dal 1 agosto 2016 il servizio è stato assegnato all'Area IX, che avrebbe dovuto provvedere in merito. In ogni caso, per quanto acquisito agli atti comunali, non è stato possibile procedere all'assegnazione di tutti gli alloggi in quanto gli stessi non sono stati formalmente consegnati dai competenti uffici tecnici, appartenenti all'Area X. Il costo del processo è stato lievemente superiore all'importo previsto in quanto l'Amministrazione ha erogato un maggiore contributo a integrazione del bando regionale per il sostegno alla locazione.*



Obiettivo di processo  
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

<b>Area 4 - Servizi ai cittadini</b>
<b>Ambito territoriale n. 32</b>
<b>PROGRAMMA 7 SOCIO SANITARI</b>

**PROGRAMMA 7**

**Programmazione e governo della rete dei servizi socio sanitari e sociali**

**Finalità del Processo**

**Interventi finalizzati alla prediaposizione, monitoraggio, consolidamento ed implementazione della rete dei servizi forniti alla cittadinanza**

**Missione - Visione dell'Ente**

*Si provvede a fornire in collaborazione con i servizi sanitari territoriali, in favore di tutta la popolazione, una serie di interventi che contribuiscono a favorire il corretto utilizzo dei servizi e a diffondere una cultura di prevenzione, sensibilizzazione al benessere e alla salute, in un'ottica di presa in carico globale della persona.*

**Stakeholder**

**cittadinanza**

**Indici**

	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno 2016	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>								
N. unità operative sul processo					11.600	11.478		
n ore apertura settimanale sportello integrato					3	3		
n. anziani seguito per disbrigo pratiche socio/sanit					2	2		
					20	34		
<b>Indici di Tempo</b>								
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 39.694,58	€ 36.333,76	#DIV/0!	-8,47%
Proventi					€ 500,00	€ 150,00	#DIV/0!	-70,00%
<b>Indici di Qualità</b>								

**Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo**

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo
GAZZANO	D1	5%		
ORTU	C2	5%		
CERRA	D5	2%		

**INDICATORI DI PERFORMANCE**

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% personale su popolazione</b> (n. unità operative del processo/popolazione)	#RIF!	0,03%	0,03%	0,00%	OK
<b>% di apertura del servizio</b> (n. ore apertura/ n. ore servizio)	#RIF!	5,56%	5,56%	0,00%	OK
<b>% di assistiti</b> (n. utenti/popolazione)		0,17%	0,30%	0,12%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>% di copertura del processo</b> (proventi di competenza / costo del processo)	#DIV/0!	1,26%	0,41%	-0,85%	NOOK
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)	#DIV/0!	€ 3,42	€ 3,17	-€ 0,26	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (indagine)	#RIF!	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Valutazione da parte degli operatori</b> (indagine)	#RIF!	100,00%	100,00%	0,00%	OK

**Analisi del risultato**

*La presente scheda è stata redatta in conformità al D.Lgs. 118/2011 pertanto non risulta possibile il confronto con i dati riferiti alle annualità precedenti. I proventi sono stati inferiori al previsto in quanto la competenza in materia di autorizzazioni sanitarie è passata all'ufficio commercio durante l'anno 2016*



Comune di							ANNO	2016			
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1"> <tr><td>Area VI</td></tr> <tr><td>Demanio Marittimo</td></tr> <tr><td>Demanio Marittimo</td></tr> </table>								Area VI	Demanio Marittimo	Demanio Marittimo
Area VI											
Demanio Marittimo											
Demanio Marittimo											
Processo 17 bis											
Gestire il demanio marittimo (autorizzazioni e concessioni )											
Finalità del Processo											
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del demanio marittimo											
Missione - Visione dell'Ente											
collegamento con le politiche/linee strategiche											
Stakeholder											
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegantari, Concessionari											
Indici											
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
<b>Indici di Quantità</b>											
Popolazione	11.603	11.600	11.519	11.574	11.500	11.478					
n. immobili locati											
n. totale immobili locabili											
N. beni alienati e/o ceduti											
N. richieste alienazioni											
n.concessioni rilasciate							#DIV/0!	#DIV/0!			
n. richieste concessioni pervenute							#DIV/0!	#DIV/0!			
n. autorizzazioni rilasciate	45	45	45	45	40	45	0,00%	12,50%			
n. richieste autorizzazioni pervenute	45	45	45	45	40	45	0,00%	12,50%			
n. concessioni demaniali marittime	85	85	85	85	85	85	0,00%	0,00%			
Km costa	7,459	7,459	7,459	7,459	7,459	7	0,00%	0,00%			
n. controlli concessioni demaniali marittime	63	63	63	63	63	63	0,00%	0,00%			
<b>Indici di Tempo</b>											
Tempo medio Rilascio autorizzazioni	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%			
Tempo medio Rilascio concessioni	120	120	120	120,00	120	120	0,00%	0,00%			
				0,00							
				0,00							
<b>Indici di Costo</b>											
Costo del processo	€ 99.981,50	€ 88.000,00	€ 46.500,00	€ 78.160,50	61734,00		-100,00%	-100,00%			
provento complessivo locazione	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -						
Mq immobili	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00						
Valore complessivo immobili (catastale)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -						
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio occupazione suolo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Indici di Qualità</b>											
				0			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo					
Briascio edoardo	D1	50			27180						
Braida Marco	D2	100			34554						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
<b>Indicatori di Efficacia</b>											
% autorizzazioni (N.autorizzazione rilasciate/autorizzazione richieste)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
Tempo medio Rilascio autorizzazioni				60,00	60,00	60,00	0,00	OK			
Tempo medio Rilascio concessioni				120,00	120,00	120,00	0,00	OK			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 6,75	€ 5,37	€ -	-€ 5,37	OK			
<b>Indicatori di Qualità</b>											
<b>Analisi del risultato</b>											
commento sintetico sui risultati											

Comune di					ANNO	2016		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area VI*</b>							
Servizio	<b>Servizio Urbanistica</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio</b>							
Processo 27								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini, Imprese, Altri enti								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	11603	11600	11519	11574	11.500	11.478		
Mq territorio	24590000	24590000	24590000	24590000	24590000	24590000		
Mq edificati	756718	757168	757593	757159,6667	757.993	757.993	0,11%	0,00%
Mq recupero edifici esistenti	800	900	2600	1433,333333	1000	1500	4,65%	50,00%
Mq nuove edificazioni	450	450	425	441,6666667	400	400	-9,43%	0,00%
Mq non edificabili	14593682	14593682	14593682	14593682	14593682	14593682	0,00%	0,00%
N. piani attuativi/varianti/regolamenti approvati/proc urbanistici	2	1	2	1,666666667	2	1	-40,00%	-50,00%
N. piani attuativi/varianti/ regolamenti presentati/proc. urbanistici	1	1	1	1	2	1	0,00%	-50,00%
N° aree concesse	7	10	12	9,666666667	5	6	-37,93%	20,00%
N° aree edificabili totali	50	50	50	50	50	50	0,00%	0,00%
n. certificati dest.urbanistica	40	37	38	38,33333333	35	40	4,35%	14,29%
vertenze/controllo attuaz.convenzioni	2	1	1	1,333333333	2	2	50,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale (giorni))	180	180	180	180	180	180	0,00%	0,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione/varianti/regolamenti - da richiesta a conclusione procedimento (istruttoria e verifica di conformità, adozione e pubblicazione, controdeduzione, approvazione) (a netto di sospensione Enti terzi) (giorni)	0,75	0,5	0,5	0,583333333	0,75	0,75	28,57%	0,00%
Tempo medio per la risposta alle istanze di CDU o altri procedimenti di competenza	150	180	180	170	180,00	180,00	5,88%	0,00%
Tempo medio per la risposta alle vertenze legali (giorni)	10	10	10	10	10	10	0,00%	0,00%
Tempo medio per la risposta alle vertenze legali (giorni)	90	90	90	90	90	90	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	33309	45646,6	46040,7	41665,43333	69668,2		-100,00%	-100,00%
N. dipendenti del processo	0,8	0,8	1,3	0,966666667	1	1	3,45%	-23,08%
Importo progettazione interna	0	0	0	0	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Importo progettazione esterna	0	36287,68	38064	24783,89333	38064	38064	53,58%	0,00%
costi di progettazione totale	0	36287,68	38064	0	38064	38064	#DIV/0!	0,00%
Indici di Qualità								
					0		#DIV/0!	#DIV/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
Edoardo Briasco	D1	0,3		16360,2	
Laura Daniela Devoti	C1	1		30814	

  

INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% consumo del territorio (mq edificati resid./mq territorio)					3,0791%	3,0825%	3,0825%	0,0000%	OK
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)					324,53%	250,00%	375,00%	125,00%	OK
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)					59,35%	59,35%	59,35%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)					166,67%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (aree concesse/aree edificabili totali)					19,33%	10,00%	12,00%	2,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)					180,00	180,00	180,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					58,33%	75,00%	75,00%	0,00%	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)					170,00	180,00	180,00	0,00	OK
Tempo medio definizione istanze CDU - da richiesta a conclusione procedimento					10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. dipendenti)					€ 43.102,17	€ 53.590,92	€ -	-€ 53.590,92	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 3,60	€ 6,06	€ -	-€ 6,06	OK
Capacità di progettazione interna (importo progettazione interna/ costi di progettazione totale)					€ -	€ -	€ -	€ -	OK
Indicatori di Qualità									

  

Analisi del risultato	
-----------------------	--

Commento sintetico sui risultati:

L'atteso dei mq nuova costruzione è in diminuzione per il regime di salvaguardia dovuto all'adozione del nuovo strumento urbanistico comunale generale (PUC). Il dato dei mq ristrutturato è in diminuzione ma

Comune di					ANNO	2016			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area 9 - Gestione Ambientale								
Servizio	Servizio Gestione Sistema Ambientale								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Gestione Verde Pubblico Urbano								
Processo 37 (EX 47)									
Gestione del verde pubblico									
Finalità del Processo									
Pianificare la gestione del verde pubblico - Assicurare la manutenzione dei giardini e del verde pubblico in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti									
Missione - Visione dell'Ente									
Gestione corretta e puntuale, tutela, valorizzazione e sviluppo del verde urbano pubblico.									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	11.603	11.600	11.519	11.574	11.500	11.478			
N° manutenzioni effettuate	2.280	2.350	2.400	2.343	2.350	2.350	0,28%	0,00%	
N° manutenzioni programmate	2.380	2.300	2.400	2.360	2.360	2.360	0,00%	0,00%	
Mq aree realizzate	31.000,00	31.000,00	31.000,00	31.000,00	31.000,00	31.000,00	0,00%	0,00%	
Mq aree programmate	31.000,00	31.000,00	31.000,00	31.000,00	31.000,00	31.000,00	0,00%	0,00%	
Mq verde pubblico	88.800,00	88.800,00	88.800,00	88.800,00	88.800,00	88.800,00	0,00%	0,00%	
Mq territorio	24.590.000,00	24.590.000,00	24.590.000,00	24.590.000,00	24.590.000,00	24.590.000,00	0,00%	0,00%	
N° progettazioni interne	1	1	2	1	1	1	-25,00%	0,00%	
N° progettazioni	1	1	2	1	1	1	-25,00%	0,00%	
N° richieste intervento evase	38	45	24	36	30	31	-13,08%	3,33%	
N° richieste intervento pervenute	38	45	24	36	30	31	-13,08%	3,33%	
Indici di Tempo									
N° interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo	300	500	400	400	400	390	-2,50%	-2,50%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 402.043,42	€ 442.578,41	€ 433.669,68	€ 426.097,17	€ 452.472,61	€ 447.372,00	4,99%	-1,13%	
spesa per manutenzioni sostenuta	€ 388.910,00	€ 429.790,28	€ 419.000,00	€ 412.566,76	€ 439.000,00	€ 434.276,63	5,26%	-1,08%	
spesa per manutenzioni programmata	€ 388.910,00	€ 426.283,60	€ 419.000,00	€ 411.397,87	€ 439.000,00	€ 439.000,00	6,71%	0,00%	
Indici di Qualità									
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Cesare Montaldo	C				0				
Francesco Damonte	D				0				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Stato di conservazione del verde pubblico (manutenzioni effettuate/manutenzioni programmate)					99,29%	99,58%	99,58%	0,00%	OK
% realizzazione nuove aree (mq nuove aree realizzate/ mq nuove aree programmate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% progettazioni interne (progettazioni interne/ progettazioni)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia della manutenzione (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)					0,36%	0,36%	0,36%	0,00%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)					7,672	7,722	7,737	1,48%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)					16,95%	16,95%	16,53%	-0,42%	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
% risorse destinate (spesa per manutenzioni sostenuta/spesa per manutenzioni programmata)					100,28%	100,00%	98,92%	-1,08%	NOOK
Costo medio mq verde pubblico (costo del processo/mq verde pubblico)					€ 4,80	€ 5,10	€ 5,04	€ 0,06	OK
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 36,82	€ 39,35	€ 38,98	€ 0,37	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
COSTO PROCAPITE DEL PROCESSO indicatore negativo a causa della flessione negativa della popolazione residente al 31/12/2015									

Comune di							ANNO	2016
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 25 (EX29)								
Gestire la Protezione civile								
Finalità del Processo								
Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio mediante il rafforzamento della pianificazione anche intercomunale e investimenti a sostegno del gruppo comunale di protezione civile <b>MISSIONE 11 PROGRAMMA 1 E MISSIONE 9 PROGRAMMA 1</b>								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	<b>11.603</b>	<b>11.600</b>	<b>11.519</b>	11574,00	11500	<b>11.478</b>		
N° volontari residenti sul territorio	43	45	47	45	45	47	4,44%	4,44%
Popolazione maggiorenne	9892	9887	9825	9868	9850	9809	-0,60%	-0,42%
N° iniziative realizzate	20	50	41	37	39	45	21,62%	15,38%
N° attività progettate	12	12	12	12	13	15	25,00%	15,38%
N. interventi effettuati	44	70	50	54,67	55	54	-1,22%	-1,82%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento su calamità naturali in minuti	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Tempo medio intervento su emergenza in minuti	40	40	40	40,00	40	40	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
<b>Costo del processo</b>	€ 92.868,78	€ 168.680,46	€ 156.610,45	€ 139.386,56	€ 184.329,38	€ 196.316,66	40,84%	6,50%
€ complessivamente erogati ad associazioni	€ 2.910,00	€ 4.240,00	€ 4.200,00	€ 3.783,33	€ 4.230,00	€ 4.225,00	11,67%	-0,12%
N° beneficiari	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	100,00%	0,00%
Importo finanziato da altri enti	€ -	€ 2.209,00	€ 4.356,00	€ 2.188,33	€ 12.800,00	€ 12.803,00	485,06%	0,02%
Spese correnti di Protezione civile	€ 16.608,16	€ 105.154,53	€ 89.953,73	€ 70.572,14	€ 118.108,00	€ 132.059,03	87,13%	11,81%
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
DAMONTE Francesco								
GAVARONE Simone								
BRUZZONE Lazzaro								
PICCHI Lazzaro								
CELLO Maurizio								
DAMONTE Emanuele								
RADAGAISSO Mario								
DELFINO Giovanni								
FIRPO Gerolamo								
PARODI Enrico								
VALLE Lorenzo								
VALLE Luciano								
CAVIGLIA Bartolomeo								
CAMPANELLA Laura								
DAMONTE Francesca								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di sensibilizzazione dei cittadini (volontari residenti sul territorio/popolazione maggiorenne)				0,46%	0,46%	0,48%	0,02%	OK
efficacia della progettazione (iniziative realizzate /attività progettate)				308,33%	300,00%	300,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento su calamità naturali in minuti				60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su emergenza in minuti				40,00	40,00	40,00	0,00	OK

Indicatori di Efficienza Economica						
<b>Costo pro capite del processo</b> (processo/popolazione)	(costo del	€ 12,04	€ 16,03	€ 17,10	€ 1,08	<b>NOOK</b>
<b>Valore medio contributi erogati</b> (€ complessivamente erogati ad Associazioni/n. beneficiari)		€ 3.783,33	€ 2.115,00	€ 4.240,00	€ 2.125,00	<b>OK</b>
<b>% media finanziamento</b> altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)	(importo finanziamenti da	€ 0,03	€ 0,11	€ 0,10	-€ 0,01	<b>NOOK</b>
Indicatori di Qualità						
<b>% gradimento</b> (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>						
<p><i>Indicatori di Efficienza Economica: <b>Costo del processo</b>: il costo del processo ha avuto una piccola flessione al rialzo poiché a seguito della frana in loc.tà Pizzo del 19/03/2017 sono state stanziare in corso d'anno risorse per incarichi professionali per indagini e relazioni geologiche. Si tratta di spese impreviste e imprevedibili. La medesima spiegazione vale per l'indicatore <b>%media del finanziamento</b></i></p>						

Comune di							ANNO	2016
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area 10 - Polizia Locale							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 38 (ex 49)								
Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi								
Finalità del Processo								
Garantire la mobilità sul territorio in condizioni di sicurezza attraverso la progettazione del Piano di Viabilità / Mobilità e la sua gestione ANCHE ATTRAVERSO IL RILASCIO E CONTROLLO PER CONTRASSEGNI zsl, residenti, commercianti e diversamente abili.								
G								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Automobilisti/ Motociclisti / Ciclisti / Pedoni								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	<b>11.603</b>	<b>11.600</b>	<b>11.519</b>	11.574	11.500	<b>11.478</b>		
N° segnali	<b>1.200</b>	<b>1.240</b>	<b>1.250</b>	1.230	1.250	<b>1.250</b>	1,63%	0,00%
Km strade urbane (dal 2013 inserito via Pertini e via Caproni)	<b>39,8</b>	<b>39,8</b>	<b>39,8</b>	39,80	39,8	<b>39,8</b>	0,00%	0,00%
N° segnali sostituiti	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	90	90	<b>90</b>	0,00%	0,00%
N° interventi effettuati	<b>145</b>	<b>145</b>	<b>148</b>	146	150	<b>148</b>	1,37%	-1,33%
N° interventi programmati	<b>110</b>	<b>110</b>	<b>120</b>	113	140	<b>140</b>	23,53%	0,00%
N. permessi rilasciati (zsl-residenti-commercianti- div. Abili (2012 n. ZSL353 - 2195 residenti - 42 non res. - div. Abili74)	<b>2703</b>	<b>2747</b>	<b>2812</b>	2754,00	2800	<b>2805</b>	1,85%	0,18%
Indici di Tempo								
N° interventi effettuati in ritardo	0	0	0	0	0	<b>0</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
tempo medio di intervento su segnalazione (gg)	8,00	6,00	7,00	7,00	7,00	<b>7,00</b>	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
<b>Costo del processo</b>	€ 139.777,62	<b>€ 147.829,59</b>	<b>€ 149.722,42</b>	€ 145.776,54	€ 137.686,30	<b>€ 126.666,36</b>	-13,11%	-8,00%
Costo segnaletica	€ 11.992,91	<b>€ 14.510,45</b>	<b>€ 11.164,63</b>	€ 12.556,00	€ 5.700,00	<b>€ 4.323,88</b>	-65,56%	-24,14%
Proventi gestione Parcheggi a pagamento e rilascio permessi	€ 427.885,06	<b>€ 455.711,60</b>	<b>€ 512.313,45</b>	€ 465.303,37	€ 458.000,00	<b>€ 448.615,22</b>	-3,59%	-2,05%
				0,00				
Indici di Qualità								
% gradimento	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	0,00%	<b>0,00%</b>	-100,00%	#DIV/0!
N° segnalazioni cartelli non conformi CdS	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>		
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
DAMONTE Francesco								
GAVARONE Simone								
BRUZZONE Iazzaro								
DAMONTE Francesca								
CAMPANELLA Laura								
DELFINO Giovanni								
FIRPO GEROLAMO								
PARODI Enrico								
VALLE Luciano								
VALLE Lorenzo								
Zunino Massimo								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
<b>tasso di copertura</b> (n. segnali /km strade urbane)				30,90	<b>31,41</b>	31,41	0,00	<b>OK</b>
<b>Tasso di rinnovamento</b> (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)				7,32%	<b>7,20%</b>	7,20%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Grado di realizzazione del Piano</b> (n. interventi effettuati / n. interventi programmati)				128,82%	<b>107,14%</b>	105,71%	-1,43%	<b>NOOK</b>
<b>Efficacia rilascio Permessi</b> (N. permessi rilasciati (zsl-residenti-commercianti- div. Abili)/popolazione)				0,24	0,24	0,24	0,09%	<b>OK</b>
Indicatori di Efficacia temporale								
<b>Rispetto dei tempi programmati</b> (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,00%	<b>0,00%</b>	0,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Tempo medio di intervento su segnalazione (gg)</b>				7,00	<b>7,00</b>	7,00	0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica								
<b>Costo medio della segnaletica per km urbane</b> (costo segnaletica/km strade urbane)				€ 315,48	<b>€ 143,22</b>	€ 108,64	-€ 34,58	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo del processo / popolazione)				€ 12,60	<b>€ 11,97</b>	€ 11,04	-€ 0,94	<b>OK</b>
<b>Costo medio per km della viabilità</b> (costo complessivo del processo/km strade urbane)				€ 3.662,73	<b>€ 3.459,45</b>	€ 3.182,57	-€ 276,88	<b>OK</b>

<b>% di copertura</b> (proventi gestione parcheggi e rilascio permessi/ costo processo (escluso costo segnaletica))	349,27%	347,01%	366,69%	19,68%	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>n. segnalazioni di cartelli non conformi al CDS</b>	0	0	0	0	OK

**Analisi del risultato**

Comune di					ANNO	2016		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 36 (ex 46)								
Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica								
Finalità del Processo								
<b>Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti</b>								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	11.603	11.600	11.519	11.574	11.500	11.478		
interventi effettuati su segnalazione stradali e I.P.	290	289	282	287	285	286	-0,35%	0,35%
N° segnalazioni ricevute stradali e I.P.	293	290	286	290	290	285	-1,61%	-1,72%
Km strade ripavimentate	0,00	1,50	0,25	0,58	0,70	1,00	71,43%	42,86%
<b>Km strade del patrimonio</b>	39,80	39,80	39,60	39,73	39,60	39,60	-0,34%	0,00%
N° interventi effettuati su strade del patrimonio	560	560	545	555	550	552	-0,54%	0,36%
N° interventi programmati	490	503	490	494	500	490	-0,88%	-2,00%
N° incidenti mortali rete stradale comunale	2	0	0	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!
Km strade illuminate (aggiunti 300ml. Di Lungomare De Andrè e 1000mt. Via pecorara e via festa realizzate a scomputo nel. 2012 aggiunti ml.194 via di Francia, via pertini e via	36,61	36,61	36,44	36,55	36,44	36,55	-0,01%	0,30%
				0,00				
				0,00				
Indici di Tempo								
N° interventi in ritardo (dopo 15 gg dalla segnalazione)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	502	505	503	503	500	490	-2,65%	-2,00%
Tempo medio durata cantieri stradali segnaletica(giorni)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
<b>costo processo</b>	€ 748.623,56	€ 758.817,69	€ 751.543,28	€ 752.994,84	€ 781.479,23	€ 737.677,40	-2,03%	-5,60%
Spesa impegnata per manutenzioni stradali ordinarie**	€ 81.298,70	€ 92.000,00	€ 116.265,77	€ 96.521,49	€ 106.000,00	€ 105.791,31	9,60%	-0,20%
Spesa stanziata per manutenzioni stradali ordinarie	€ 98.269,55	€ 86.825,27	€ 121.746,86	€ 102.280,56	€ 107.140,00	€ 107.140,00	4,75%	0,00%
Spesa impegnata per manutenzioni stradali straordinarie *	€ -	€ 169.944,70	€ 636.566,41	€ 268.837,04	€ 414.600,70	€ 468.600,30		
Spesa stanziata per manutenzioni stradali straordinarie	€ 117.000,00	€ 156.600,00	€ 666.566,41	€ 313.388,80	€ 539.319,17	€ 547.319,57		
Spesa programmata per manutenzioni stradali straordinarie	€ -	€ 80.059,00	€ 666.566,41	€ 248.875,14	€ 539.319,17	€ 547.319,57		
Costo ripavimentazione	€ -	€ 77.607,19	€ 5.002,00	€ 27.536,40	€ 36.000,00	€ 41.523,77	50,80%	15,34%
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 281.134,48	€ 283.078,14	€ 239.021,00	€ 267.744,54	€ 268.000,00	€ 247.516,94	-7,55%	-7,64%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 303.961,13	€ 319.299,90	€ 264.397,09	€ 295.886,04	€ 295.500,00	€ 272.566,30	-7,88%	-7,76%
Spesa impegnata per manutenzione illuminazione pubblica straord.	€ 29.975,40	€ 29.869,08	€ 0,00	€ 19.948,16	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!
Spesa stanziata per manutenzione illuminazione pubblica straord.		€ 30.000,00	€ 0,00	€ 10.000,00	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!
						<b>€ 0,00</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N° ricorsi e/o segnalazioni	2	2	2	2	2	1	-50,00%	-50,00%
N °interventi effettuati	545	550	550	548	550	545	-0,61%	-0,91%
% gradimento (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
DAMONTE Francesco								
GAVARONE Simone								
BRUZZONE Lazzro								
PICCHI Maurizio								
CELLO Maurizio								
DAMONTE Emanuele								
RADAGAIOSO Mario								
DELFINO Giovanni								
FIRPO Gerolamo								
PARODI Enrico								
VALLE Luciano								
VALLE Lorenzo								
TIMOSSI Paolo								
CAVIGLIA Bartolomeo								
CAMPANELLA Laura								
DAMONTE Francesca								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
<b>Tasso di risposta</b> (interventi effettuati su segnalazione/ n. segnalazioni ricevute)				99,08%	<b>98,28%</b>	<b>100,35%</b>	2,08%	<b>OK</b>
<b>Ripavimentazione annuale delle strade</b> (Km strade ripavimentate/Km strade del patrimonio )				1,47%	<b>1,77%</b>	<b>2,53%</b>	0,76%	<b>OK</b>
<b>Stato di conservazione delle strade</b> (interventi effettuati / interventi programmati)				112,27%	<b>110,00%</b>	<b>112,65%</b>	2,65%	<b>OK</b>
<b>Incidenti stradali</b> (n. incidenti mortali rete stradale /tot. Km strade del patrimonio)				0,02	<b>0,00</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>

<b>% di illuminazione pubblica</b> (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)	92,00%	<b>92,02%</b>	<b>92,30%</b>	0,28%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Rispetto dei tempi programmati</b> (n. interventi in ritardo/ n. interventi programmati)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Tempo medio durata cantieri stradali segnaletica (giorno)</b>	1,00	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>% risorse destinate</b> (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	94,37%	<b>98,94%</b>	<b>98,74%</b>	-0,19%	<b>NOOK</b>
<b>Costo chilometrico</b> (costo processo/ Km strade)	€ 18.951,21	<b>€ 19.734,32</b>	<b>€ 18.628,22</b>	-€ 1.106,11	<b>OK</b>
<b>Costo asfaltatura</b> (Costo ripavimentazione / km strade ripavimentate)	€ 47.205,25	<b>€ 51.428,57</b>	<b>€ 41.523,77</b>	-€ 9.904,80	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite del processo</b> (Costo processo/popolazione)	€ 65,06	<b>€ 67,95</b>	<b>€ 64,27</b>	-€ 3,69	<b>OK</b>
<b>Efficienza energetica</b> (costo utenze illuminazione pubblica di competenza/costo utenze anno precedente)	12,02%	<b>0,10%</b>	<b>-7,64%</b>	-7,74%	<b>OK</b>
<b>Costo unitario dell'illuminazione pubblica</b> (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica compreso utenze illuminazione/Km strade illuminate)	€ 8.094,64	<b>€ 8.109,22</b>	<b>€ 7.457,35</b>	-€ 651,87	<b>OK</b>
<b>Costo unitario energetica per I.P.</b> (Costo utenze illuminazione pubblica di competenza/Km strade illuminate)	€ 7.324,76	<b>€ 7.354,56</b>	<b>€ 6.772,01</b>	-€ 582,55	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b>	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Qualità degli interventi</b> (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	0,36%	<b>0,36%</b>	<b>0,18%</b>	-0,18%	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>					

Indicatori di efficienza economica: **% risorse destinate** :Diminuzione dovuta ai ribassi di gara di affidamento delle manutenzioni

Comune di					ANNO	2016			
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Area 9 - Gestione Ambientale</b>								
Servizio	<b>Servizio Gestione Sistema Ambientale</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio Gestione Ambientale</b>								
<b>Processo 27 (EX31)</b>									
<b>Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio, quali ad esempio inquinamento atmosferico, qualità acque</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
<i>Perseguimento dei principi dello sviluppo sostenibile, con l'impegno del miglioramento continuo nelle prestazioni ambientali indirizzato alla compatibilità o economica, sociale e culturale, consolidando un percorso finalizzato alla riduzione di emissioni inquinanti ed alteranti il clima.</i>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Cittadini - Attività produttive</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	11.603	11.600	11.519	11574	11.500	11.478			
N° controlli-segnalazioni	36	20	36	31	32	32	4,35%	0,00%	
N° illeciti ambientali accertati	16	10	8	11	10	10	-11,76%	0,00%	
N. autorizzazioni rilasciate	154	179	272	202	250	250	23,97%	0,00%	
N. richieste pervenute	154	179	272	202	250	250	23,97%	0,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla chiusura procedimento)	25	25	25	25,00	25	25	0,00%	0,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo</b>	€ 28.537,76	€ 24.408,81	€ 40.108,22	€ 31.018,26	€ 45.022,02	€ 26.295,56	-15,23%	-41,59%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Cesare Montaldo	C								
Francesco Damonte	D								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>Tasso di illecito riscontrato</b> (illeciti ambientali accertati/n. controlli-segnalazioni)					36,96%	31,25%	31,25%	0,00%	OK
<b>Rilascio autorizzazioni</b> (N. autorizzazioni rilasciate/N. richieste pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Tempo medio intervento su segnalazioni in giorni</b>					2,00	2,00	2,00	0,00	OK
<b>Tempo medio chiusura procedimento in giorni</b> (dal riscontro dell'illecito alla chiusura procedimento)					25,00	25,00	25,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)					€ 2,68	€ 3,91	€ 2,29	€ 1,62	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>% gradimento della qualità ambientale</b> (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>									

Comune di					ANNO	2016			
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Area 9 - Gestione Ambientale</b>								
Servizio	<b>Servizio Gestione Ambientale</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio Gestione rifiuti - Gestione Verde Urbano Pubblico</b>								
<b>Processo 4</b>									
<b>Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Garantire i rapporti in funzione dei servizi attribuiti ( gestione integrata rifiuti e del verde pubblico) nell'applicazione delle disposizioni normative e contrattuali.</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
<i>Gestione di servizi pubblici locali istituzionali</i>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Cittadinanza</b>									
<b>Indici</b>									
	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	<b>11603</b>	<b>11600</b>	<b>11519</b>	11574	11.500	<b>11478</b>			
N. servizi gestiti	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%	
N. funzioni istituzionali	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del Processo</b>	€ <b>63.074,44</b>	€ <b>21.074,28</b>	€ <b>4.427,68</b>	€ 29.525,47	€ 9.482,61	€ <b>10.680,47</b>	-63,83%	12,63%	
Utile/ Perdita d'esercizio	€ <b>125.772,00</b>	€ <b>10.142,00</b>	€ <b>22.241,02</b>	€ 37.890,99	€ 20.000,00	€ <b>5.619,11</b>	-85,17%	-71,90%	
Fatturato	€ <b>3.366.780,00</b>	€ <b>3.410.059,00</b>	€ <b>3.293.474,44</b>	€ 3.356.771,15	€ 3.356.771,15	€ <b>3.326.923,59</b>	-0,89%	-0,89%	
Debito	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	
Patrimonio netto	€ 1.037.650,00	€ 1.026.877,00	€ 1.026.877,70	€ 1.030.468,23	€ 1.026.877,00	€ 1.004.636,68	-2,51%	-2,17%	
<b>Indici di Qualità</b>									
<b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>									
			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Cesare Montaldo	C								
Francesco Damonte	D								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% copertura servizi pubblici (n. servizi gestiti/ funzioni istituzionali)					100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)					€ 2,55	<b>€ 0,82</b>	<b>€ 0,93</b>	€ 0,11	<b>NOOK</b>
<b>Indice di indebitamento</b> (debito/ patrimonio netto)					0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Solidità economica</b> (€ utile/€ fatturato)					1,13%	<b>0,60%</b>	<b>0,17%</b>	-0,43%	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>									
<b>Analisi del risultato</b>									
<p><i>Indicatore di Efficienza Economica: Costo pro capite del processo: Indicatore con esito negativo con una flessione lievissima causata da una diminuzione della popolazione residente e da un lieve aumento dei costi per inizio delle procedure amministrative per la trasformazione della società in house. Indicatore Solidità Economica: La società Partecipata AR.A.L. ha realizzato un minor utile rispetto alle previsioni. (dato non dipendente dalla Civica Amministrazione)</i></p>									

Comune di					ANNO	2016					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area 9 - Gestione Ambientale										
Servizio	Gestione Integrata dei Rifiuti										
Ufficio/Centro di Costo	Gestione Integrata dei Rifiuti										
Processo 18											
Gestire il Servizio di Igiene Urbana											
Finalità del Processo											
Controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti											
Missione - Visione dell'Ente											
Aumento percentuale della raccolta differenziata / diminuzione percentuale dei rifiuti smaltiti in discarica - diminuzione degli impatti ambientali											
Stakeholder											
Cittadini ed attività produttive											
Indici											
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	11.603	11.600	11.519	11.574	11.500	11.478					
N. QI raccolta differenziata	32033,68	36346,15	33954,00	34111,28	34200,00	35243,65	3,32%	3,05%			
N. ql.totale RSU raccolti	43456,25	43192,18	41974,00	42874,14	42500,00	39734,34	-7,32%	-6,51%			
N° violazioni gestite	6	5	4	5	5	5	0,00%	0,00%			
N° controlli gestionali	66	66	66	66	66	66	0,00%	0,00%			
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	25	20	24	23	20	20	-13,04%	0,00%			
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	75489,93	79538,33	75928,00	76985,42	76700,00	74978,00	-2,61%	-2,25%			
N° utenti	8800	8020	8195	8338	8100	9602	15,15%	18,54%			
Popolazione fluttuante	18730,00	18750,00	18820,00	18766,67	18200,00	18160,00	-3,23%	-0,22%			
Indici di Tempo											
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	6	6	6	6,00	6	6	0,00%	0,00%			
N° passaggi raccolta alla settimana centro urbano	7	8	8	8	8	8	4,35%	0,00%			
N° passaggi raccolta alla settimana periferia	3,5	3,5	3,5	3,50	3,5	3,5	0,00%	0,00%			
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 3.271.312,74	€ 3.111.197,13	€ 3.110.762,67	€ 3.164.424,18	€ 3.170.246,62	€ 3.142.095,64	-0,71%	-0,89%			
Proventi	€ 3.106.144,00	€ 3.101.428,23	€ 3.100.707,99	€ 3.102.760,07	€ 3.122.000,00	€ 3.122.000,00	0,62%	0,00%			
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 3.500,00	€ 1.600,00	€ 1.600,00	€ 2.233,33	€ 1.600,00	€ 1.600,00	-28,36%	0,00%			
Costi raccolta differenziata	€ 248.784,00	€ 343.343,24	€ 343.343,24	€ 311.823,49	€ 340.000,00	€ 347.583,00	11,47%	2,23%			
Indici di Qualità											
N. disservizi segnalati	18	20	36	25	25	25	1,35%	0,00%			
N. interventi effettuati	18	20	36	25	25	25	1,35%	0,00%			
N. reclami	58	10	49	39	39	39	0,00%	0,00%			
% gradimento (Indagine)	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	0,00%	0,00%			
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo						
Cesare Montaldo	C	22%		0							
Francesco damonte		2%		0							
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql.totale RSU raccolti)							44,31%	44,59%	47,01%	2,42%	OK
% violazioni (n° violazioni gestite / n° controlli gestionali)							7,58%	7,58%	7,58%	0,00%	OK
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)							23	20	20	0	OK
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)							9,23	9,47	7,81	-1,66	OK
Indicatori di Efficacia temporale											
Frequenza raccolta centro urbano (n. passaggi ogni 7 gg)							8	8	8	0	OK
Frequenza raccolta periferia (n. passaggi ogni 7 gg)							4	4	4	0	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)							6,00	6,00	6,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo medio QI (costo del processo/ql totali raccolti)							€ 41,10	€ 41,33	€ 41,91	€ 0,57	NOOK
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)							€ 97,10	€ 80,00	€ 80,00	€ -	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)							€ 273,41	€ 275,67	€ 273,75	€ 1,92	OK
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)							€ 9,14	€ 9,94	€ 9,86	€ 0,08	OK
Costo pro capite del processo popolazione fluttuante (costo del processo/ popolazione fluttuante)							€ 168,62	€ 174,19	€ 173,02	€ 1,17	OK
Indicatori di Qualità											
% gradimento (indagine)							70,00%	70,00%	70,00%	0,00%	OK
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)							100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% Reclami (N. reclami / utenti)							0,47%	0,48%	0,41%	-0,08%	OK
Analisi del risultato											

							ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Area VIII</u>							
Servizio	<u>Servizio: Necroscopico cimiteriale</u>							
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio: Cimiteriale</u>							
<b>Processo 3</b>								
<b>Erogare servizi cimiteriali</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire la gestione dei servizi cimiteriali nel rispetto delle disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	11.603	11.600	<b>11.519</b>	11.574	11.500	<b>11.478</b>		
Giorni apertura settimanale	6	6	<b>6</b>	6,00	6	<b>6</b>	0,00%	0,00%
N. inumazioni in campo comune	31	40	<b>39</b>	37	37	<b>26</b>	-29,09%	-29,73%
N. loculi concessi ( compresi i rinnovi x 20 anni)	66	35	<b>47</b>	49	40	<b>46</b>	-6,76%	15,00%
N. cellette concesse	130	110	<b>109</b>	116	110	<b>94</b>	-19,20%	-14,55%
N. tombe di famiglia concesse	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
N. loculi richiesti	67	45	<b>36</b>	49	40	<b>46</b>	-6,76%	15,00%
N. cellette richieste	130	110	<b>114</b>	118	110	<b>100</b>	-15,25%	-9,09%
N. tombe richieste	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	#DIV/0!	#DIV/0!
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	93	76	<b>93</b>	87	59	<b>59</b>	-32,44%	0,00%
N. esumazioni da effettuare	93	86	<b>93</b>	91	59	<b>59</b>	-34,93%	0,00%
Giorni di confronto apertura (custodia)	6	6	<b>6</b>	6	6	<b>6</b>	0,00%	0,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio predisposizione contratti	60	60	60	60,00	60	<b>60</b>	0,00%	0,00%
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del Processo</b>	€ 283.676,74	€ 273.773,41	€ 291.416,70	€ 282.955,62	€ 331.335,04	€ 287.983,26	1,78%	-13,08%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 359.139,20	€ 427.813,89	€ 400.376,78	€ 395.776,62	€ 418.900,00	€ 297.440,13	-24,85%	-28,99%
Importo entrate per rilascio nuove concessioni aree e tombe di famiglia	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
N. Reclami e/o segnalazioni	2	2	2	2	2		-100,00%	-100,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
CAVIGLIA Bartolomeo								
DAMONTE Francesca								
CAMPANELLA Laura								
CAFFARONE Elisabetta								
VALLARINO Luigi								
DELFINO Stefano								
DELFINO Giacomo								
DAMONTE Mario								
<b>82</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>Tasso di accessibilità del cimitero</b> (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% di utilizzo</b> (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				99,29%	<b>150,00%</b>	<b>147,00%</b>	-3,00%	<b>NOOK</b>
<b>% rispetto esumazioni</b> (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				96,32%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Tempo medio predisposizione contratti</b> (da richiesta a chiusura della pratica)				60,00	<b>60</b>	<b>60</b>	0	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)				€ 24,45	€ <b>28,81</b>	€ <b>25,09</b>	€ 3,72	<b>OK</b>
<b>% Copertura</b> (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				139,87%	<b>126,43%</b>	<b>103,28%</b>	-23,14%	<b>NOOK</b>
<b>Presidio delle entrate</b> (importo entrate per rilascio nuove concessioni/ proventi cimiteriali di competenza)				0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>N° reclami e/o n° segnalazioni</b>				2	<b>2</b>	<b>0</b>	-2	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>								
<p>Indicatore di Efficacia <b>% di utilizzo</b>: Esito negativo in quanto il cimitero alla fine dell'anno è risultato carente nella disponibilità di Cellette. Nel corso del mese di Novembre 2016 sono stati appaltati i lavori per la costruzioni di nuovi loculi e ossari (cellette) pertanto nel corso del 2017 si procederà a soddisfare le richieste. Indicatore di Efficienza Economica: <b>% copertura</b>: Indicatore con esito negativo in relazione alle scelte degli utenti che nel corso del tempo prediligono la cremazione delle salme che vengono tumulate in ossari, anziché la tumulazione delle salme nei loculi con evidenti riduzione degli incassi da concessioni.</p>								

Comune di					ANNO	2016			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area VII - VIII - IX - VI								
Servizio	Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
Processo 34 (EX 44)									
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio e arredo urbano (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile (municipio, biblioteca, orti, immobili); esclude viabilità, verde)									
Finalità del Processo									
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Amministratori e fruitori dei beni									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
<b>Popolazione</b>	<b>11.603</b>	<b>11.600</b>	<b>11.519</b>	11.574	11.500	<b>11.478</b>			
N. manutenzioni ordinarie effettuate	850	830	810	830	810	802	-3,37%	-0,99%	
N. manutenzioni ordinarie programmate	820	820	800	813	800	790	-2,87%	-1,25%	
N. manutenzioni straordinarie effettuate	12	10	9	10			-100,00%	#DIV/0!	
N. manutenzioni straordinarie stanziare	17	11	10	13			-100,00%	#DIV/0!	
N. progettazioni interne (approvate)	4	6	5	5			-100,00%	#DIV/0!	
N. progettazioni (approvate)	4	7	7	6			-100,00%	#DIV/0!	
N. richieste intervento pervenute	850	820	810	827	810	802	-2,98%	-0,99%	
N. richieste intervento evase	850	820	810	827	810	802	-2,98%	-0,99%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su segnalazione	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
N°. interventi manutenzione ordinaria in ritardo (dopo 30 gg richiesta)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tempo medio di sopralluogo	7	7	7	7,00	7	7	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
<b>Costo del processo</b>	€ 498.096,63	€ 512.140,53	€ 506.429,34	€ 505.555,50	€ 452.133,18	€ 385.258,66	-23,79%	-14,79%	
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 123.976,60	€ 228.141,38	€ 234.962,91	€ 195.693,63	€ 217.623,34	€ 177.543,42	-9,27%	-18,42%	
spesa stanziata manutenzioni ordinarie	€ 164.085,45	€ 228.141,38	€ 234.962,91	€ 209.063,25	€ 218.423,34		-100,00%	-100,00%	
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 844.584,74	€ 859.731,53	€ 2.118.711,24	€ 1.274.342,50	€ -		-100,00%	#DIV/0!	
spesa stanziata manutenzioni straordinarie	€ 6.405.642,00	€ 1.563.410,69	€ 3.112.120,56	€ 3.693.724,42	€ -		-100,00%	#DIV/0!	
spesa programmata per manutenzioni straordinarie				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!	
Mq patrimonio	132.065,00	132.065,00	132.065,00	132.065,00	132.065,00	132.065,00	0,00%	0,00%	
aggiunti mq.3312 di villa Figoli + 31000 mq di parco Villa Figoli									
Indici di Qualità									
n. ricorsi e/o segnalazioni	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
n. interventi ordinari effettuati	791	803	820	805	815	810	0,66%	-0,61%	
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo			
BRIASCO Edoardo									
GHILOTTI Antonella									
GHIZZONI Nazario									
CAVIGLIA Bartolomeo									
DAMONTE Francesca									
CAMPANELLA Laura									
VALLARINO Luigi									
PICCHI Maurizio									
CELLO Maurizio									
RADAGAISSO Mario									
DAMONTE Emanuele									
MAZZELLA Arcangelo									
CHIOSSONE Fausto									
TOSO Giovanna									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
<b>Stato di conservazione del patrimonio</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					102,05%	101,25%	101,52%	0,27%	OK
<b>Stato di conservazione del patrimonio</b> (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie stanziare)					81,58%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% progettazioni interne</b> (progettazioni interne/ progettazioni)					83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Efficacia del processo</b> (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
<b>Rispetto dei tempi programmati</b> (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Tempo medio di intervento su segnalazione</b>					30,00	30,00	30,00	0,00%	OK
<b>Tempo medio sopralluogo</b> (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)					7,00	7,00	7,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
<b>% risorse destinate alla manutenzione ordinaria</b> (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa stanziata manutenzioni ordinarie)					93,60%	99,63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

<b>% risorse destinate alla manutenzione straordinaria</b> (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa stanziata manutenzioni straordinarie)	34,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo medio manutenzione ordinaria al mq</b> (importo manutenzioni ordinarie / mq patrimonio)	€ 1,48	€ 1,65	€ 1,34	-€ 0,30	NOOK
<b>Costo pro capite del processo</b> (Costo processo/popolazione)	€ 43,68	€ 39,32	€ 33,56	-€ 5,75	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Qualità degli interventi</b> (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>					

							ANNO	2016
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
<b>Processo 35 (ex 45)</b>								
<b>Progettare e gestire opere pubbliche</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili e/o attivare nuovi interventi previsti</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	<b>11.603</b>	<b>11.600</b>	<b>11.519</b>	11.574	11.500	<b>11.478</b>		
N. nuove opere realizzate	0	2	1	1	3	1	0,00%	-66,67%
N. nuove opere finanziate	2	1	2	2	3	3	80,00%	0,00%
N. nuove opere programmate	2	1	2	2	3	3	80,00%	0,00%
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0	0	1	#DIV/0!	#DIV/0!
N° progettazioni interne	0	1	1	1	1	1	50,00%	0,00%
N. progettazioni totali	2	1	2	2	3	3	80,00%	0,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	3	2	1	2	2	2	0,00%	0,00%
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>	€ 96.013,87	€ 76.049,04	€ 72.551,87	€ 81.538,26	€ 73.516,31	€ 71.375,44	-12,46%	-2,91%
Importo destinato nuove opere di competenza	€ 274.169,00	€ -	€ 581.919,60	€ 285.362,87	€ 252.413,61	€ 2.328.413,61	715,95%	822,46%
Importo Titolo II Bilancio	€ 664.004,48	€ 782.570,32	€ 2.437.465,03	€ 1.294.679,94	€ 9.785.622,11	€ 7.156.859,37	452,79%	-26,86%
ATTENZIONE Questo importo è comprensivo di circa €6.200.000,00 di Fondo Pluriennale Vincolato					FPV 2016	€ 2.224.150,35		
dall'importo totale del titolo II del bilancio 2012 è stato decurtato l'importo relativo all'acquisto di Villa Figoli dell'importo di Euro 5.638.000,00				€ -				
dall'importo totale del titolo II del bilancio 2014 è stato decurtato l'importo relativo all'acquisto del Magazzino di Via pian Masino dell'importo di Euro 824.891,86				€ -				
<b>Indici di Qualità</b>								
N°. ricorsi e/o segnalazioni	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi effettuati	2	1	1	1	1	0	-100,00%	-100,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
DAMONTE Francesco								
GAVARONE Simone								
VALLARINO Luigi								
CAVIGLIA Bartolomeo								
CARLINI Carla								
BRUZZONE Lazzaro								
PICCHI Maurizio								
DAMONTE Francesca	C1							
CAMPANELLA Laura	C1							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere finanziate)				60,00%	100,00%	33,33%	-66,67%	NOOK
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere realizzate)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% progettazioni interne (progettazioni interne/ progettazioni)				40,00%	33,33%	33,33%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
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 e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo pro capite processo (costo processo/popolazione)				€ 7,04	€ 6,39	€ 6,22	-€ 0,17	OK
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				22,04%	2,58%	32,53%	29,95%	OK

<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Qualità degli interventi</b> (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato:</b>					

INDICATORI DI EFFICACIA: % **realizzazione nuove opere**: Erano state programmate n.3 nuove opere(Nuovi loculi- Nuova palestra in Piazza Rodocanachi finanziata in corso d'anno - Area Giochi in Piazzale del Mare) Le opere di della Nuova Palestra e dell'Area Giochi sono state appaltate ma per motivi indipendenti dalla volontà della Civica Amministrazione i lavori sono bloccati)

PREVENTIVO PERFORMANCES ENERGIA ANNO 2016

ANNO 2016

Obiettivo di processo

Misurazione delle performance di risultato

Area/Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

Area 9  
Servizio Produzione e distribuzione energia

PROCESSO 61

Gestire la funzioni in materia di energia provenienti da fonti idriche ed alternative/rinnovabili

FINALITA' (Mandato Istituzionale)

Valorizzare le risorse energetiche derivate da fonti alternative e rinnovabili, l'uso e la tutela delle risorse naturali, nonché le risorse idriche destinate alla produzione idroelettrica. Distribuzione dell'energia rinnovabile prodotta.

MISSIONE/VISIONE

Conseguire un risparmio energetico promuovendo l'utilizzo di fonti rinnovabili e alternative al fine di creare un sistema sostenibile e concorrere all'autonomia ed indipendenza energetica del territorio.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente)

Cittadini, istituzioni, associazioni ambientaliste, comitati di cittadini, associazioni dei produttori di energia, associazioni di categoria.

Indici

	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	<b>11.603</b>	<b>11.600</b>	<b>11.519</b>	11574,00	11500	<b>11.478</b>		
energia idroelettrica prodotta in KW	131370	128472	121000	126947,33	120000,00	128908	1,54%	7,42%
n. impianti di produzione energia da fonti rinnovabili idroelettrica	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
n. impianti di produzione energia da fonti rinnovabili non idroelettrica	n.c.	n.c.	NC	nc	n.c.	n.c.	N.C.	N.C.
n. totale impianti di produzione energia da fonti rinnovabili	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
energia prodotta da fonte rinnovabile non idroelettrica	n.c.	n.c.	NC	nc	n.c.	n.c.	N.C.	N.C.
totale energia prodotta	131370	128472	121000	126947,33	120000	148908	17,30%	24,09%
<b>Indici di Tempo</b>								
tempo medio di funzionamento impianti (gg)	350	325	249	308,00	240	<b>296</b>	-3,90%	23,33%
<b>Indici di Costo</b>								
Costo processo	€ 12.575,02	€ 11.465,27	€ 11.799,43	11946,57	€ 11.816,00	€ 11.756,14	-1,59%	-0,51%
Introiti da vendita energia elettrica prodotta	€ 22.710,86	€ 23.691,78	€ 10.952,00	19118,21	€ 12.000,00	€ 24.383,74	27,54%	103,20%
<b>Indici di Qualità</b>								

Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
arcangelo mazzella		7		56591	
fausto chiossone		10		31416	

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Tasso di produzione di energia elettrica (KW prodotti annualmente/365)	347,80	328,77	353,17	24,41	OK
Tasso di produzione di energia elettrica funzionamento impianti (gg) (KW prodotti annualmente/tempo medio)	412,17	500,00	503,07	3,07	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di funzionamento impianti (gg)	308,00	240,00	296,00	56,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€ 1,03	€ 1,03	€ 1,02	€ 0,00	OK
Costo produzione KW (costo processo/ KW prodotti)	€ 0,09	€ 0,10	€ 0,09	-€ 0,01	OK
Rapporto di Copertura economica (introiti/costo del processo)	€ 1,60	€ 1,02	€ 2,07	€ 1,06	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>					

Analisi del risultato

note:

PREVENTIVO PERFORMANCES ANNO 2016							ANNO	2016	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area IX							
Servizio		Servizio Gestioen Am.va del Patrimonio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Patrimnio							
Processo 17									
Gestire il patrimonio comunale ed il demanio (rilevazioni, concessioni, comodato, locazioni e vendite)									
Finalità del Processo									
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
<b>Popolazione</b>	11.603	11.600	11.519	11.574	11.500	11.478			
n. immobili locati	50	41	44	45	45	45	0,00%	0,00%	
n. totale immobili locabili	70	70	70	70	70	67	-4,29%	-4,29%	
N. beni alienati e/o ceduti			nc		0	3	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. richieste alienazioni		2	1	1	2	1	0,00%	-50,00%	
n.concessioni rilasciate	0	2	2	1	3	3	125,00%	0,00%	
n. richieste concessioni pervenute	0	2	2	1	3	3	125,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio stipula contratto di locazione	45	45	45	45,00	45	45	0,00%	0,00%	
Tempo medio rilascio concessioni amm.ve	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
<b>Costo del processo</b>	€ 157.963,10	€ 184.000,00	€ 167.000,00	€ 169.654,37	€ 113.710,90	€ 113.844,60	-32,90%	0,12%	
proventi complessivi locazione	€ 120.134,21	€ 55.073,00	€ 74.000,00	€ 64.536,50	€ 74.000,00	€ 74.553,00	15,52%	0,75%	
Mq immobili	14338,00	14338,00	14.338,00	14338,00	14.338,00	14.338,00	0,00%	0,00%	
Valore complessivo immobili (catastale)	€ 16.518.750,00	€ 16.518.750,00	€ 16.518.750,00	€ 16.518.750,00	€ 16.518.750,00	€ 16.518.750,00	0,00%	0,00%	
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio							#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
n. totale immobili locabili		70	70	70	70	67	-4,29%	-4,29%	
n.totale immobili alienati	1	1	1	1,00	1	3	300,00%	200,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
mazzella arcangelo	D	48			56591				
fausto chiosson	C	45			31416				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)					64,29%	64,29%	67,16%	2,88%	OK
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)					0,00%	3,00%	3,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio Rilascio autorizzazioni					45,00	45,00	45,00	0,00	OK
Tempo medio Rilascio concessioni					30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)					€ 14,66	€ 9,89	€ 9,92	€ 0,03	OK
Provente medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)					€ 4,50	€ 5,16	€ 5,20	€ 0,04	OK
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)					€ 11,83	€ 7,93	€ 7,94	€ 0,01	OK
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)					np	np	np	np	
Tasso di copertura costi di gestione: (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)					np	np	np	np	
Indicatori di Qualità									
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)					64,29%	64,29%	67,16%	2,88%	OK
Analisi del risultato									
Nota 1:									

Comune di		Obiettivo di processo		ANNO	2016			
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area X							
Servizio	occupazione suolo							
Ufficio/Centro di Costo	occupazione suolo							
Processo 17 bis								
Gestire il patrimonio comunale (autorizzazioni e concessioni suolo)								
Finalità del Processo								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del suolo pubblico e del demanio marittimo								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegantari, Concessionari								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	11.612	11.650	11.519	11.594	11.500	11.500		
n. immobili locati								
n. totale immobili locabili								
n. beni alienati e/o ceduti								
N. richieste alienazioni								
n. concessioni rilasciate (OCCUPAZIONE SUOLO)								
n. richieste concessioni pervenute	48	105	115	89	90	114	27,61%	26,67%
n. autorizzazioni rilasciate	55	105	110	90	90	117	30,00%	30,00%
n. richieste autorizzazioni pervenute								
n. concessioni demaniali marittime	1	1	1	1	1	1	#DIV/0!	#DIV/0!
Km costa	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%
n. controlli concessioni demaniali marittime	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,05%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni								
Tempo medio Rilascio concessioni	60	60	60	60,00	60	40	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo								
provento complessivo locazione	€ 99.981,50	€ 88.000,00	€ 56.979,00	€ 81.653,50	56979	56979,00	-30,22%	0,00%
Mq immobili	0,00	0,00						
Valore complessivo immobili (catastale)	€ -	€ 0,00		€ -				
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio	€ 382.407,57	€ 410.700,00	€ 426.000,00	€ 408.035,86	408000	437000,00	7,10%	7,11%
Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni	€ 9.800,00	€ 9.500,00	€ 9.500,00	€ 9.600,00	9500	9600,00	0,00%	1,05%
<b>Indici di Qualità</b>								
				0				
				0,00				
				0,00				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Giuseppe Muffoletto	D3	30	Tipo	Costo	Nominativo			
Rocca Roberata	C3	100						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
<b>Indicatori di Efficacia</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% concessioni (n. concessioni rilasciate/ n. concessioni richieste)				99,26%	100,00%	97,44%	-2,56%	NOOK
% autorizzazioni (N. autorizzazione rilasciate/autorizzazione richieste)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% rilascio concessioni suolo pubblico (n. concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				99,26%	100,00%	97,44%	-2,56%	NOOK
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso concessioni demaniali marittime (n. concessioni/Km costa)								
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio Rilascio concessioni				60,00	60,00	40,00	-20,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 7,04	€ 4,95	€ 4,95	€ -	OK
Provento medio da concessioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)				€ 42,50	€ 42,95	€ 45,52	€ 2,57	OK
Costo medio di gestione suolo (costo processo /mq immobili)				€ 42,50	€ 42,95	€ 45,52	€ 2,57	OK
Valore medio beni (valore complessivo immobili / mq immobili)				€ 42,50	€ 42,95	€ 45,52	€ 2,57	OK
Tasso di copertura costi di gestione: (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)				4250,37%	4294,74%	4552,08%	297,35%	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Analisi del risultato</b>								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2016			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area 11 - Polizia Locale								
Servizio	Polizia Locale								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Polizia Commerciale								
Processo 60									
Gestione fiere e mercati									
Finalità del Processo									
permettere il regolare svolgimento delle fiere e dei mercati, garantendo l'utilizzo corretto e legittimo di tutti i posti disponibili, vigilando anche sul regolare pagamento delle imposte dovute.									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Esercizi commerciali -									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	11.603	11.600	11.519	11.574	11.500	11.478	-0,83%	-0,19%	
n° operatori banchi mercato settimanale	89	87	87	88	87	86	-1,90%	-1,15%	
introiti riscossi occupazione suolo dei banchi mercato settimanale	€ 44.102,25	45.210,00	45.649,48	44.987,24	45.000,00	45.699,00	1,58%	1,55%	
n° annuale di posteggi mercato liberi assegnati giornalmente	233	228	229	230	220	499	116,96%	126,82%	
introiti riscossi occupazione suolo in spunta mercato settimanale	4.588,50	6.735,00	6.486,73	5.936,74	4.900,00	7.743,00	30,43%	58,02%	
n° di volturazioni delle concessioni di occupazione suolo mercato	9	5	13	9	12	10	11,11%	-16,67%	
n° domande partecipazione alle fiere	178	168	169	172	170	170	-0,97%	0,00%	
n° operatori fiere	158	146	150	151	150	150	-0,88%	0,00%	
introiti riscossi fiere	1.640,00	7.492,00	7.749,00	5.627,00	7.600,00	7.651,00	35,97%	0,67%	
n° comunicazioni, protocollo e compilazione bollettini cc mercato	470	445	445	453	445	445	-1,84%	0,00%	
n° verifiche possesso autorizzazioni al commercio su aree pubbliche	296	218	238	251	220	499	99,07%	126,82%	
n° mercati	52	52	52	52	52	52	0,00%	0,00%	
n° ore lavoro mercato	847	944	933	908	930	1.089	19,95%	17,13%	
n° ore lavoro fiere	464	510	512	495	500	588	18,70%	17,57%	
giorni lavorati mercato	141	157	156	151	155	182	19,95%	17,13%	
giorni lavorati fiere	77	85	85	83	83	98	18,70%	18,04%	
n° giornate di fiere	6	6	6	6	6	6	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio concessioni temporanee mercato (in gg)	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%	
Tempo medio rilascio concessioni temporanee fiere (in gg)	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%	
Tempo medio aggiornamento graduatorie spunta mercato (in minuti)	30	30	30	30	30	30	0,00%	0,00%	
Tempo medio aggiornamento graduatoria per singola fiera (in gg)	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%	
Tempo medio verifica generale pagamenti occupazioni suolo mercato (in gg)	30	30	30	30	30	30	0,00%	0,00%	
Tempo medio per voltura di concessione occ suolo (in gg)	1	1	1	1	1	1	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 61.582,23	€ 41.114,45	€ 41.179,63	€ 47.958,77	€ 42.582,39	€ 40.521,22	-15,51%	-4,84%	
Indici di Qualità									
totale introito mercato	51.945,00	51.945,00	52.136,21	52008,74	€ 49.900,00	53.442,00	2,76%	7,10%	
totale introito fiere	1.640,00	7.749,00	7.749,00	5712,67	€ 7.500,00	7.651,00	33,93%	2,01%	
totale introito fiere + mercato	53.585,00	59.694,00	59.885,21	57721,40	€ 57.000,00	61.093,00	5,84%	7,18%	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo			Tipo	Costo	Nominativo		
Massimo Zunino	Com	10,0%							
Mauro Poggi	V Com	5,0%							
Fiorenzo Ravera	Isp Capo	5%-0% dal 2012							
Antonio Recagno	Sovr	10,0%							
Andrea Filippini	Sovr	25,0%							
Marco Parodi	Assist	2,0%							
Andrea Ferri	Ag.Scelta	0% - 5% dal 2012							
Adriano Casarino	Agente	10,0%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Vigilanza Sul Mercato (n° mercati in ore/n° ore totali lavorate sui mercati)					34,36%	33,55%	28,64%	-4,91%	OK
Vigilanza sulle Fiere (n° fiere in ore/n° ore totali lavorate sulle fiere)					21,81%	21,60%	18,37%	-3,23%	OK
Vigilanza sulla regolarità delle autorizzazioni (n operatori / n controlli)					56,59%	60,77%	35,28%	-25,49%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio rilascio autorizzazioni					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 4,14	€ 3,70	€ 3,53	-€ 0,17	OK
Efficacia riscossione canoni occupazione suolo mercato civico (introiti previsti/introiti riscossi)					97,91%	100,00%	100,00%	1161,44%	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									

Comune di					ANNO	2016		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area 11 - Polizia Locale							
Servizio	Polizia Locale							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio di Polizia Stradale							
Processo 10								
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Automobilisti, motociclisti, ciclisti e pedoni								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	11.603	11.600	11.519	11574,00	11500,00	11478,00	-0,83%	-0,19%
Km strade espressi in metri	39200,00	39200,00	39200,00	39200,00	39200,00	39200,00	0,00%	0,00%
N. ore attività di controllo stradale specifico	11783,60	11947,83	13230,00	12320,48	13000,00	15197,62	23,35%	16,90%
N. ore attività complessive pm	20045,00	20067,42	18211,95	19441,46	20700,00	20920,50	7,61%	1,07%
N. controlli del C.d.S.	8424	8548	9747	8906	8500,00	10437,00	17,19%	22,79%
N. sinistri	54,00	72,00	59,00	61,67	60,00	59,00	-4,32%	-1,67%
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	76,00	78,00	105,00	86,33	100,00	181,00	109,65%	81,00%
N. violazioni globali CdS non contestate immediatamente	2.732,00	2.149,00	1.117,00	1.999,33	1100,00	1097,00	-45,13%	-0,27%
N. infrazioni	2.808,00	2.227,00	2.785,00	2606,67	2400,00	2982,00	14,40%	24,25%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	0,00%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Proventi di competenza	€ 126.091,21	€ 115.723,60	€ 129.795,63	€ 123.870,15	130000,00	130818,03	5,61%	0,63%
Costo del processo	€ 268.620,69	€ 249.748,92	€ 247.869,62	€ 255.413,08	278350,46	265656,65	4,01%	-4,56%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	2,00	5,00	4,00	3,67	4,00	1,00	-72,73%	-75,00%
N. sanzioni totali	2.808,00	2.227,00	2.785,00	2.606,67	2.300,00	2.982,00	14,40%	29,65%
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Massimo Zunino	Com	20,0%						
Mauro Poggi	V.Com	45,0%						
Fiorenzo Ravera	Isp. Capo	15% - 45% dal 2012						
Giancarlo Bruzzone	Sovr Capo	40,0%						
Antonio Recagno	Sovr	40,0%						
Patrizia Calcagno	Sovr	50,0%						
Ernesto Bruzzo	Sovr	40,0%						
Andrea Filippini	Sovr	45,0%						
Marco Parodi	Assist	50,0%						
Andrea Ferri	Ag Scelto	45% - 15% dal 2012						
Paolo Ardito	Ag Scelto	15,0%						
Adriano Casarino	Agente	50,0%						
Gatto Alessandro	Agente PT	50,0%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Vigilanza stradale (ore di attività di controllo stradale /ore attività complessive pm)				63,37%	62,80%	72,64%	9,84%	OK
% Controlli (n. controlli C.d.S/ ore di attività di controllo stradale )				72,29%	65,38%	68,68%	3,29%	OK
Tasso presenza (ore di attività di controllo stradale / Km strade territorio)				31,43%	33,16%	38,77%	5,61%	OK
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)				0,16%	0,15%	0,15%	0,00%	OK
% sanzioni immediatam.contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali del C.d.S.)				3,31%	4,35%	6,07%	1,72%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti (solo sicurezza stradale)				15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)				€ 47,52	€ 54,17	€ 43,87	-€ 10,30	NOOK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 22,07	€ 24,20	€ 23,14	-€ 1,06	OK
Indicatori di Qualità								
% contestazioni (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)				0,14%	0,17%	0,03%	-0,14%	NOOK
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
Il risultato del valore medio sanzioni non è da ritenere significativo, in quanto il dato reale registra un evidente aumento delle sanzioni oltre ad un evidente aumento dell'incassato, pertanto non è ben chiara la ratio valutativa di un parametro come quello in analisi. Allo stesso modo appare poco chiaro il risultato NOOK indicato dal rapporto n° ricorsi accolti/n° sanzioni in quanto un solo ricorso accolto è un risultato davvero ottimo. Su quattro ricorsi presentati nel 2016 solo uno è stato accolto dal Giudice di Pace/prefetto								

Comune di Arenzano							ANNO	2016
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area 11 - Polizia Locale							
Servizio	Polizia Locale							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Polizia Municipale							
Processo 12								
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione								
Finalità del Processo								
Aumentare la tutela dei beni e della sicurezza attraverso la sorveglianza di tutto il territorio, intervenendo anche agli orari serali e notturni del periodo estivo, istituendo pattuglie di che effettuano servizi di prossimità sia nelle zone pedonali								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Indici								
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	11.603	11.600	11.519	11574,00	11500	11.478	-0,83%	-0,19%
N. ore settimanali di vigilanza	132,16	136,30	147,62	138,69	150,00	179,50	29,42%	19,67%
N. ore settimanali lavorate	226,61	231,87	254,42	237,63	250,00	292,26	22,99%	16,90%
N. ore serali	432,00	426,00	420,00	426,00	420,00	497,00	16,67%	18,33%
N. ore vigilanza sul territorio	11783,60	11947,83	13230,00	12320,48	13000,00	15197,62	23,35%	16,90%
N. agenti	12,00	11,00	11,10	11,37	12,50	12,25	7,77%	-2,00%
N. ore totali lavoro	20045,00	20067,42	18211,95	19441,46	18800,00	20920,50	7,61%	11,28%
N. ore servizi prossimità	4911,03	5532,31	5553,89	5332,41	5600,00	6795,00	27,43%	21,34%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata in minuti	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
N. sanzioni emesse solo serali	96,00	129,00	87,00	104,00	85,00	95,00	-8,65%	11,76%
Proventi di competenza	10.705,36	8.636,00	7.383,00	8908,12	7500,00	8064,60	-9,47%	7,53%
Proventi di competenza da altre attività	58.805,36	53.398,48	58.370,20	56.858,01	54.000,00	64.461,00	13,37%	19,37%
<b>Costo del processo</b>	171.072,65	149.508,98	162.447,09	161.009,57	172.544,23	166.845,87	3,62%	-3,30%
Indici di Qualità								
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Massimo Zunino	Com	20,0%						
Mauro Poggi	V Com	10,0%	agente trimestrale 2010		9850,00	MALAGUTI NICOLETTA		
Fiorenzo Ravera	Isp.Capo	40,0%	agente trimestrale 2010		9850,00	MARCONI ALFREDO		
Giancarlo Bruzzone	Sovr Capo	25,0%	agente trimestrale 2011		8440,94	PARDO FABIO		
Antonio Recagno	Sovr	30,0%	agente trimestrale 2011		8478,94	PICCARDO STEFANO		
Patrizia Calcagno	Sovr	40,0%	agente bimestrale 2011		5702,12	MAFFEI ALESSANDRO		
Ernesto Bruzzo	Sovr	20,0%	agente bimestrale 2012		6181,00	PICCARDO STEFANO		
Andrea Filippini	Sovr	23,0%	agente bimestrale 2012		6181,00	PARDO FABIO		
Marco Parodi	Assist	46,0%						
Paolo Ardito	Ag scelto	25,0%						
Adriano Casarino	Agente	40,0%						
Gatto Alessandro	Agente PT	40,0%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza /ore settimanali lavorate)				58,36%	60,00%	61,42%	1,42%	OK
Presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)				3,46%	3,23%	3,27%	0,04%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)				1018,24	920,00	936,98	16,98	OK
% servizio di prossimità lavoro (N. oreservizi prossimità/n. Totale ore lavoro)				27,43%	29,79%	32,48%	2,69%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)				15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)				€ 85,66	€ 88,24	€ 84,89	-€ 3,34	OK
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 13,91	€ 15,00	€ 14,54	-€ 0,47	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagini)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								

Comune di							ANNO	2016	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AREA 11 - Polizia Locale								
Servizio	Polizia Locale								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Polizia Amministrativa								
Processo 35									
Gestire le sanzioni amministrative									
Finalità del Processo									
<i>Garantire la notificazione nei termini di legge e il pieno recupero delle sanzioni amministrative comminate</i>									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
Stakeholder									
Amministratori									
Indici									
	2013	2014	2015	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
<b>Popolazione</b>	11.603	11.600	11.519	11574,00	11500	<b>11.478</b>	-0,83%	-0,19%	
N. sanzioni a ruolo	696	587	517	600	500	<b>672</b>	12,00%	34,40%	
N. sanzioni emesse	2808	2736	2881	2808	2400	<b>2922</b>	4,05%	21,75%	
N. verbali incassati	2112	2149	2364	2208	2200	<b>2449</b>	10,90%	11,32%	
N. verbali emessi (dal 2012 Megasp)	1315	980	1117	1137	1100	<b>1097</b>	-3,55%	-0,27%	
N. verbali conciliati direttamente	802	889	1216	969	1000	<b>1825</b>	88,34%	82,50%	
Indici di Tempo									
Tempo medio iter chiusura pratica	30	30	30	30,00	30	<b>30</b>	0,00%	0,00%	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
€ incassati totali	€ 126.091,21	€ 115.723,60	€ 129.795,63	€ 123.870,15	€ 120.000,00	<b>€ 143.562,25</b>	15,90%	19,64%	
€ accertati totali	€ 193.819,26	€ 171.286,60	€ 194.484,69	€ 186.530,18	€ 190.000,00	<b>€ 227.723,78</b>	22,08%	19,85%	
€ incassati a seguito sollecito (NON MANDIAMO SOLLECITI)							#DIV/0!	#DIV/0!	
€ incassati a ruolo	€ 38.317,60	€ 48.780,08	€ 34.828,07	€ 40.641,92	€ 45.000,00	<b>€ 40.490,83</b>	-0,37%	-10,02%	
€ accertati a ruolo	€ 68.317,60	€ 55.563,00	€ 64.689,06	€ 62.856,55	€ 63.000,00	<b>€ 84.161,53</b>	33,89%	33,59%	
<b>Costo del processo</b>	€ 137.509,87	€ 125.357,02	€ 125.252,44	€ 129.373,11	€ 132.207,52	<b>€ 126.728,10</b>	-2,04%	-4,14%	
				0,00					
				0,00					
				0,00					
Indici di Qualità									
N. ricorsi vinti per l'ente	5	5	4	4,67	4	<b>3</b>	-35,71%	-25,00%	
N. ricorsi presentati	7	6	4	5,67	4	<b>4</b>	-29,41%	0,00%	
				0,00					
				0,00					
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Massimo Zunino	Com	15,0%	spedizione verbali Equitalia 2011		€ 60.000,00	Equitalia Polis			
Mauro Poggi	V Com	5,0%	spedizione verbali megasp 2012		€ 24.355,14	Megasp			
Fiorenzo Ravera	Isp Capo	75%-10% dal 2012	spedizione verbali megasp 2013		€ 17.584,76	Megasp			
Antonio Recagno	Sovr	10,0%	spedizione verbali megasp 2014		€ 13.049,34	Megasp			
Ernesto Bruzzo	Sovr	10,0%	spedizione verbali megasp 2015		€ 12.154,98	Megasp			
Andrea Ferri	Ag Scelto	10%-75% dal 2012	spedizione verbali megasp 2016		€ 16.221,07	Megasp			
Carmela Camoirano	C Ammva	100,0%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
<b>Sanzioni a ruolo</b> (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)					21,36%	<b>20,83%</b>	<b>23,00%</b>	2,16%	<b>OK</b>
<b>Grado di recupero</b> (verbali incassati/verbali emessi)					78,64%	<b>91,67%</b>	<b>83,81%</b>	-7,85%	<b>OK</b>
Indicatori di Efficacia temporale									
<b>Tempo medio iter chiusura pratica</b> (fra verifica mancato pagamento ed incasso)					30,00	<b>30,00</b>	<b>30,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Tempo medio incasso sanzioni per competenza (gg)</b>					0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica									
<b>% incasso sanzioni amministrative</b> (€ incassati totali/€ accertati totali)					66,41%	<b>63,16%</b>	<b>63,04%</b>	-0,12%	<b>OK</b>
<b>% incasso a seguito di sollecito</b> (€ incassati a seguito sollecito/ € totale accertato)					0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% incasso a ruolo</b> (€ incassati a ruolo/€ accertati a ruolo)					64,66%	<b>71,43%</b>	<b>48,11%</b>	-23,32%	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/ popolazione)					€ 11,18	<b>€ 11,50</b>	<b>€ 11,04</b>	-€ 0,46	<b>OK</b>
Indicatori di Qualità									
<b>Correttezza della prassi</b> (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)					82,35%	<b>100,00%</b>	<b>75,00%</b>	-25,00%	<b>NOOK</b>
Analisi del risultato									
<i>Appare poco significativo se non addirittura scorretto il risultato NOOK indicato dal rapporto n° ricorsi accolti/n° ricorsi presentati in quanto un solo ricorso accolti è un risultato davvero ottimo, soprattutto se raffrontato al n° di sanzioni elevate. Su quattro ricorsi presentati nel 2016 solo uno è stato accolto dal Giudice di Pace/prefetto</i>									