

| | | | | | | | ANNO | 2016 | | |
|---|--------------|-----------------------------|---|---------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità | | Area Affari Generali | | | | | | | | |
| Servizio | | Servizio Personale | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | | | | | | | | | |
| Processo 46 | | | | | | | | | | |
| Gestire le risorse umane e l'organizzazione | | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | | |
| Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale anche in riferimento al controllo della spesa di personale previsto dalle leggi finanziarie. | | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | | |
| Dipendenti, Amministratori | | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | | |
| | 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 | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | |
| Popolazione | 11.612 | 11.603 | 11.600 | 11.605 | 11.605 | 11.500 | 11.478 | | | |
| N. addetti al processo | 2,60 | 2,60 | 2,60 | 2,6 | 2,60 | 2,60 | 2,68 | 3,08% | 3,08% | |
| N. dipendenti totale | 101,56 | 97,56 | 96,67 | 98,60 | 98,60 | 93,04 | 93,15 | -5,52% | 0,12% | |
| N. ore straordinario remunerate ente | 2.523 | 2.171 | 2.527 | 2.407 | 2.407 | 2.250 | 2.382 | -1,04% | 5,87% | |
| Monte ore dovuto ente | 2.870 | 2.870 | 2.870 | 2.870 | 2.870 | 2.870 | 2.870 | 0,00% | 0,00% | |
| N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.) | 1.486 | 1.355 | 1.311 | 1.384 | 1.384 | 1.250 | 1.264 | -8,67% | 1,12% | |
| N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi) | 85 | 44 | 20 | 50 | 50 | 25 | 25 | -49,66% | 0,00% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | |
| Tempo medio rilascio certificazioni | 20 | 20 | 30 | 23,33 | 23,33 | 30 | 30 | 28,57% | 0,00% | |
| | | | | 0 | 23,33 | | | -100,00% | #DIV/0! | |
| | | | | 0 | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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 | 1.311 | 1.364 | 1.364 | 1.250 | 1.264 | -7,31% | 1,12% | |
| | | | | 0 | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0 | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | | |
| N. dirigenti | #RIFI | #RIFI | #RIFI | | | 0 | 0 | #RIFI | #DIV/0! | |
| N. posizioni organizzative | 11 | 11 | 11 | | 11 | 11 | 10 | -9,09% | -7,66% | |
| Ore assenza | | | | | 0 | 1.200 | 1.192 | #DIV/0! | -0,67% | |
| Tot. ore lavorative | | | | | 0 | 149.800 | 144.481 | #DIV/0! | -3,55% | |
| % gradimento (da indagine interna) | | | | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| N. variazioni-anomalie (giustificativi, timbrature errate) | | | | | 0 | 4.750 | 3.600 | #DIV/0! | -24,21% | |
| N. registrazioni (tutte su rilevazione presenze) | | | | | 0 | 5.500 | 4.650 | #DIV/0! | -15,45% | |
| N.B. P.O. inizio anno n. 12 da maggio n. 11 unità | | | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | | | |
| | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo | Tipo | | | Costo | | Nominativo | | |
| Giglio | D | 18% | | | | | | | | |
| Robello | D | 100% | | | | | | | | |
| Casagrande | C | 100% | | | | | | | | |
| Oddone | C | 50% | | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | | | |
| | | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | |
| % 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 |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | |
| Tempo medio di rilascio certificazioni | | | | | | 23,33 | 30,00 | 0,00 | -30,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | | |
| 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 |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | | |
| 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 |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | | |
| <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 line/Tot. Richieste pervenute (n. richieste evase on-line) | | | | | 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> | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | ANNO | 2016 |
|--|-----------------|------------------------|---|---------------------|-------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | | | | |
| 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 | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | | |
| 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! | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | | |
| 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! | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | | | |
| 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! | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | | | |
| | | | | 0,00% | | 0,00% | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0 | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | 0 | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo | Tipo | | | Costo | | Nominativo | | | |
| Giglio Giampiero | D4 | 10% | | | | | | | | | |
| Altro | D2 | 100% | | | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | | |
| Efficacia | | | | | | 6,99% | 5,03% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| % Dipendenti | | | | | | 1,72% | 1,21% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | | |
| 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 | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | | | |
| 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! | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | | | |
| <p><i>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.</i></p> | | | | | | | | | | | |

| 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 |
|---|-------------|--------------------------------|---|-------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Comune di Arenzano | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità | | Area 1 | | | | | | | |
| Servizio | | Servizio CED | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | Ufficio | | | | | | | |
| Processo 43 | | | | | | | | | |
| Gestire i sistemi informativi | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | | |
| 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 | 11.479 | | |
| 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! |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| 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! |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| % 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 | | | | | | | | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | % tempo dedicate/o al processo | Tipo | | Costo | | Nominativo | | |
| VALLARINO AGOSTINO | C | 100 | | | | | | | |
| GIGLIO GIAMPIERO | D | 18 | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti) | | | | | 0,70 | 0,70 | 0,70 | 0,00 | OK |
| Tasso sviluppo (n. server (virtuali e fisici)/ n. dipendenti) | | | | | 0,10 | 0,13 | 0,14 | 0,01 | OK |
| % personale (n. dipendenti del processo/ n. dipendenti) | | | | | 1,59% | 1,20% | 1,25% | 0,05% | NOOK |
| Autonomia di intervento operativo (n. interventi risolti all'interno/ n. totale interventi) | | | | | 98,72% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti | | | | | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Costo | | | | | € 961,38 | € 866,11 | € 1.120,77 | € 254,67 | NOOK |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo processo/ popolazione) | | | | | € 6,18 | € 4,90 | € 6,44 | € 1,55 | NOOK |
| Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi) | | | | | € 798,68 | € 1.250,00 | € 920,32 | € 1,55 | NOOK |
| Costo canoni di manutenzioni hw (manutenzione hardware/ n. postazioni totali) | | | | | € 31,78 | € 38,46 | € 37,88 | € 0,58 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine interna) | | | | | 83,33% | 90,00% | 91,00% | 1,00% | OK |
| Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute) | | | | | 97,55% | 100,00% | 103,23% | 3,23% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | |
| <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 (processo/dipendenti) | | | (costo complessivo del processo/dipendenti) | | € 37.083,21 | € 42.008,41 | € 42.424,78 | € 416,37 | NOOK |
| Costo pro capite del processo (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 | | | | | | | | |
| <p>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.</p> | | | | | | | | |

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 51
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 |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 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 | 35,84% | 29,33% |
| Nuove attività insediate | 77 | 84 | 44 | 68,33 | 40 | 38 | -14,29% | -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 | 233 | -9,16% | -6,30% |
| 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! |

| Indici di Tempo | | | | | | | | |
|---|----|----|----|-------|----|----|---------|---------|
| 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! |

| Indici di Costo | | | | | | | | |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|---------|
| 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! |

| 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 Tichetto | PO | 65 | | | | | |
| Zuffino 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 |
| Indicatori di Efficacia | | | | | |
| % 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 esercizi commerciali totali anche commerc | 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 |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | |
| Tempo medio termine procedimento su richiesta-comunicazione | 15,00 | 15,00 | 16 | 1,60 | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | |
| 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! |
| Indicatori di Qualità | | | | | |
| % 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 | 11606 | 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 | 0,63% | 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% | | | | | | | |
| Camblasio 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. | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | ANNO | 2016 | | |
|--|-----------------|--|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------|--|--|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità | | Area Finanziaria | | | | | | | | | |
| Servizio | | Gestione delle entrate tributarie | | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | 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 | | | | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | | |
| Popolazione | 11.603 | 11.600 | 11.519 | 11.574 | 11.500 | 11.478 | | | | | |
| N. morosi | 157 | 135 | 123 | 138 | 130 | 129 | -6,75% | -0,77% | | | |
| N. contribuenti | 10828 | 10887 | 11036 | 10917 | 11050 | 11565 | 5,94% | 4,66% | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | | |
| Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg) | 150 | 160 | 175 | 161,67 | 170 | 170 | 175,00% | 0,00% | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | | | |
| 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% | | | |
| Costo del processo | € 183.440,05 | € 223.655,14 | € 220.617,03 | € 209.237,41 | € 248.047,05 | € 218.036,64 | 4,21% | -12,10% | | | |
| N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie | 2 | 0 | 3 | 2 | 3 | 3 | 80,00% | 0,00% | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | | | |
| N. rettifiche effettuate | 109 | 57 | 55 | 74 | 50 | 39 | -47,06% | -22,00% | | | |
| N. avvisi di accertamento | 770 | 604 | 722 | 699 | 700 | 559 | -19,99% | -20,14% | | | |
| N. ricorsi accolti per l'ente | 6 | 2 | 1 | 3 | 0 | 2 | -33,33% | #DIV/0! | | | |
| Totali ricorsi gestiti | 10 | 5 | 4 | 6,33 | 2 | 6 | -5,26% | 200,00% | | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | | | |
| 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% | | | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO | | | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | | |
| % 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! | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | | |
| Velocità media incasso | | | | 161,67 | 170,00 | 170,00 | 0,00 | OK | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | | | |
| % 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 | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2016 |
|--|--------------|---|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità | | Area Finanziaria | | | | | | |
| Servizio | | Gestione economico - finanziaria | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | Ragioneria | | | | | | |
| Processo 26 | | | | | | | | |
| Gestire la funzione amministrativa-contabile | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | |
| 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 |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 11.603 | 11.600 | 11.519 | 11574,00 | 11500 | 11.478 | | |
| N° richieste evase | 2350 | 2545 | 2930 | 2608 | 2915 | 2.885 | 10,61% | -1,03% |
| N° richieste pervenute | 2350 | 2545 | 2930 | 2608 | 2915 | 2.885 | 10,61% | -1,03% |
| N° dipendenti del processo | 2,85 | 2,88 | 2,88 | 2,87 | 2,86 | 2,86 | -0,35% | 0,00% |
| Numero mandati emessi | 5705 | 6181 | 6078 | 5988 | 6200 | 5.487 | -8,37% | -11,50% |
| Numero reversali emesse | 4967 | 4735 | 4671 | 4791 | 7000 | 10.952 | 128,60% | 56,46% |
| Numero impegni registrati | 2128 | 2420 | 2482 | 2343 | 2600 | 2.521 | 7,58% | -3,04% |
| Numero accertamenti registrati | 2753 | 2763 | 2957 | 2824 | 3000 | 2.679 | -5,15% | -10,70% |
| N. totale dipendenti | 97,56 | 96,67 | 93,2 | 95,81 | 94,29 | 94,15 | -1,73% | -0,15% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso | 30 | 35 | 77 | 47 | 80 | 69 | 45,77% | -13,75% |
| Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento | 43 | 37 | 41 | 40 | 70 | 55 | 36,36% | -21,43% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 121.976,92 | € 122.432,71 | € 124.367,86 | € 122.925,83 | € 132.536,24 | € 130.669,58 | 6,30% | -1,41% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| | | | | 0,00% | | | | |
| | | | | 0 | | | | |
| | | | | 0 | | | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| 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% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % personale | | | | 3,00% | 3,03% | 3,04% | 0,00% | NOOK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso | | | | 47,33 | 80,00 | 69,00 | -11,00 | OK |
| Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento | | | | 40,33 | 70,00 | 55,00 | -15,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo | | | | € 10,62 | € 11,52 | € 11,38 | -€ 0,14 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| 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 |
|--|-------------|-------------|-------------|---------------------|------------------|---------------------|-------------------------------------|--|
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 11.603 | 11.600 | 11.519 | 11574,00 | 11500 | 11.478 | | |
| n. variazioni di capitoli di bilancio (interventi) | 111 | 235 | 170 | 172 | 500 | 491 | 185,47% | -1,80% |
| n. tot. Capitoli (interventi) | 320 | 356 | 284 | 320 | 564 | 661 | 106,56% | 17,20% |
| n. correzioni effettuate | 998 | 990 | 1015 | 1001 | 1150 | 1051 | 5,00% | -8,61% |
| n. atti pervenuti | 2154 | 2310 | 2638 | 2367 | 2640 | 2422 | 2,31% | -8,26% |
| n. pareri emessi | 159 | 183 | 151 | 164 | 150 | 61 | -62,88% | -59,33% |
| totale delibere | 411 | 413 | 397 | 407 | 390 | 273 | -32,92% | -30,00% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio pareri regolarità contabile | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | 3 | 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% | 100,00% | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 82.865,55 | € 82.884,76 | € 84.040,89 | € 83.263,73 | € 102.102,30 | € 99.395,53 | 19,37% | -2,65% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |

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 |
|--|---------------------------|--------------------|------------------------|---------|-------|
| Indicatori di Efficacia | | | | | |
| Capacità programmatrice | | | | | |
| Efficacia dei controlli di regolarità contabile (n. variazioni di) | 53,75% | 88,65% | 74,28% | -14,37% | OK |
| | 42,28% | 43,56% | 43,39% | -0,17% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | |
| Tempo medio pareri regolarità contabile | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 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 |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo) | € 7,19 | € 8,88 | € 8,66 | -€ 0,22 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | |
| | 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 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> | | | | | | | | |
| Processo 1 | | | | | | | | |
| Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive | | | | | | | | |
| Finalità del Processo (Mandato Istituzionale) | | | | | | | | |
| Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Associazioni | | | | | | | | |
| 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 | 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% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| 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% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| 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% |
| Costo processo | € 44.680,58 | € 64.510,07 | € 87.145,38 | € 65.445,34 | € 80.439,00 | € 54.853,72 | -16,18% | 8,34% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| 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% |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| 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 | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili) | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | OK |
| % soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili) | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributo | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione patrocinio | | | | | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari) | | | | € 3.656,73 | € 656,79 | € 3.357,95 | € 2.701,16 | OK |
| Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione) | | | | € 5,65 | € 6,99 | € 4,78 | -€ 2,22 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| Tasso di coinvolgimento iniziative organizzate dall'Ente/n. iniziative organizzate con associazioni) | | | | (n. totale 74,40% | 66,67% | 66,67% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |

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

| | | | | | | | ANNO | 2016 | | | |
|--|-----------|--|---|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--|---|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo | | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Area 4 - Servizi al cittadino</td></tr> <tr><td>Ambito territoriale sociali n. 32</td></tr> <tr><td>Missione 4 - Programma 6 Diritto allo studio</td></tr> </table> | | | | | | | Area 4 - Servizi al cittadino | Ambito territoriale sociali n. 32 | Missione 4 - Programma 6 Diritto allo studio |
| Area 4 - Servizi al cittadino | | | | | | | | | | | |
| Ambito territoriale sociali n. 32 | | | | | | | | | | | |
| Missione 4 - Programma 6 Diritto allo studio | | | | | | | | | | | |
| Programma 6 | | | | | | | | | | | |
| Diritto allo studio | | | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | | | |
| Garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità | | | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | | | |
| Bimbi frequentanti il pre-post scuola 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 | | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | | |
| Popolazione | | | | | | | | | | | |
| 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% | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | | |
| 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% | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | | | |
| Costo del processo | | | | | | | | | | | |
| Proventi di competenza | | | | | € 181.010,64 | € 169.677,56 | #DIV/0! | -6,26% | | | |
| | | | | | € 200,00 | € 340,00 | #DIV/0! | 70,00% | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | | | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | | | |
| 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% | | | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO | | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | | |
| % 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 | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | | |
| Ore di prestazione settimanali erogate | | | | | 0,00 | 76,00 | 76,00 | 0,00 | OK | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | | | |
| % 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 | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | | #RIF! | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK | | |
| 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. 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 | | | | | | | | | |
| Processo 14 | | | | | | | | | |
| Gestire i servizi ricreativi | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| Organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini. | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | |
| Cittadini/ Associazioni | | | | | | | | | |
| 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 | 11.591 | 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% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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% | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento | 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/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 | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio) | | | | | 23,81% | 24,14% | 24,14% | 0,00% | OK |
| Media partecipanti alle manifestazioni (totali partecipanti alle manifestazioni/totale manifestazioni) | | | | | 329,03 | 305,56 | 316,43 | 10,88 | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| % di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo) | | | | | 24,80% | 23,33% | 29,08% | 5,75% | OK |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione) | | | | | € 13,24 | € 11,18 | € 10,39 | -€ 0,80 | OK |
| Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo) | | | | | 8,85% | 10,75% | 10,75% | 0,00 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | |
| 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 |
| Indicatori 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 |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Indicatori 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 |
| Indicatori 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 | | | |
|---|--------------|--------------------------------------|---|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità | | Area IV | | | | | | | |
| Servizio | | Servizio PROMOZIONE CULTURALE | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | Ufficio BIBLIOTECA | | | | | | | |
| Processo 24 | | | | | | | | | |
| Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | | |
| 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 | 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% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio attesa prestito espresso in minuti in front office | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0,00% | 0,00% | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del processo di cui | € 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% | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento iniziative promozione (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 | % 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 |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione) | | | | | 0,28 | 0,22 | 0,34 | 0,12 | OK |
| Media prestiti (prestiti/utenti reali) | | | | | 9,98 | 13,20 | 13,31 | 0,11 | OK |
| Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h) | | | | | 33,50 | 35,50 | 35,5 | 0 | OK |
| Indici di prestito (N. prestiti/popolazione) | | | | | 2,80 | 2,87 | 4,47 | 1,60 | OK |
| Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio) | | | | | 1,52 | 1,50 | 2,37 | 0,87 | OK |
| Indice di prestito interbibliotecario (ricevuti/dati) | | | | | 3,37 | 2,34 | 4,61 | 2,26 | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio di attesa per il prestito | | | | | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Costo prestito (costo processo/n. prestiti) | | | | | € 4,13 | € 3,49 | € 2,10 | -€ 1,38 | OK |
| Costo pro capite (costo processo/popolazione) | | | | | € 11,57 | € 10,00 | € 9,40 | -€ 0,60 | OK |
| Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione) | | | | | € 0,01 | € 0,09 | € - | -€ 0,09 | OK |
| Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione) | | | | | € 0,17 | € 0,26 | € 0,35 | € 0,09 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento iniziative promozione (indagine) | | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | |

| Comune di | | | | | ANNO | 2016 | | | |
|--|--------------|--|---|---------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|--|-------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità | | Area IV | | | | | | | |
| Servizio | | Servizio Assistenza Scolastica | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | Ufficio Refezione Scolastica | | | | | | | |
| Processo 30 | | | | | | | | | |
| Gestire la Refezione Scolastica | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di refezione scolastica 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 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. | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | |
| Studenti, famiglie ed insegnanti | | | | | | | | | |
| 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 | 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% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo di attesa espresso in minuti (erogazione pasto) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0,00% | 0,00% | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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% | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| % 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! | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | |
| 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% | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | | |
| | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % 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 |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti) | | | | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| % 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 |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % 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 |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | |

| Comune di | | | | | | ANNO | 2016 | |
|--|--------------|--|--------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d 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 | | | | | | | | |
| Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | |
| Popolazione | 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 | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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 | | |
|--|--|--------------------|------------------------|---------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità | Area IV | | | | | | | |
| Servizio | Servizio Promozione turistica | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | Ufficio Manifestazioni Turistiche | | | | | | | |
| Processo 39 | | | | | | | | |
| Gestire servizi d'informazione e accoglienza turistica e organizzare manifestazioni turistiche | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| <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> | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Operatori turistici | | | | | | | | |
| 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 | 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% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Contributi e proventi per iniziative | € - | € - | € 4.500,00 | € - | € - | € - | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Costo del processo | € 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 | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % 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% |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | |
| Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | | | | |
| 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% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO | | | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Contribuzione all'offerta turistica (n. iniziative finanziate/ n. iniziative turistiche) | 78,57% | 66,67% | 75,56% | 8,89% | OK | | | |
| Capacità attrattiva (popolazione turistica/popolazione) | 374,34% | 304,35% | 428,00% | 123,65% | OK | | | |
| Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative turistiche) | 1404 | 1000 | 1074 | 74 | OK | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributi per iniziative turistiche | 180,00 | 180,00 | 180,00 | 0,00 | OK | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. turisti) | € 5,05 | € 5,47 | € 4,37 | -€ 1,10 | OK | | | |
| Costo pro capite del processo complessivo del processo/popolazione) | (costo) € 18,90 | € 16,65 | € 18,70 | € 2,05 | NOOK | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento dei prodotti turistici offerti (indagine presso operatori turistici) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK | | | |
| % gradimento dell'assistenza turistica offerta (indagine presso turisti) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| <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 di Responsabilità | | Area IV SERVIZI AI CITTADINI E PROMOZIONE CITTA' | | | | | | |
| Servizio | | Servizio MANIFESTAZIONI CULTURALI | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | Ufficio Cultura | | | | | | |
| Processo 42 | | | | | | | | |
| Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini. | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | |
| Popolazione | 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 | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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 | | | | | | | | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost. | |
| Contribuzione all'offerta culturale (n. iniziative finanziate/ n. iniziative culturali) | | | | 95,28% | 80,00% | 100,00% | 20,00% | OK |
| Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative culturali) | | | | 243 | 200 | 269 | 69,46 | OK |
| Grado di sostegno comunale (N. iniziative culturali /N. iniziative culturali comunali) | | | | 0,790 | 0,625 | 0,67 | 0,05 | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio istruttoria della pratica di contributo alle associazioni o privati | | | | 180,00 | 180,00 | 180,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo medio delle iniziative (Costo complessivo delle iniziative/iniziativa culturale) | | | | € 2.180,05 | € 2.200,00 | € 1.587,21 | € 612,79 | OK |
| Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. partecipanti) | | | | € 12,62 | € 17,38 | € 8,86 | € 8,52 | OK |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione) | | | | € 20,57 | € 15,11 | € 17,27 | € 2,15 | NOOK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| 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 |
|--|------|------|------|---------------------|-----------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | | | | | 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 affido 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 | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| N. medio gg intercorsi dalla segnalazione dell'autorità giudiziaria e il primo colloquio con il nucleo | | | | 0 | 7 | 7 | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | | | | | € 977.606,48 | € 933.978,79 | | |
| Proventi nido (mensa e rette) | € - | € - | € - | € - | € 137.500,00 | € 154.309,15 | | |
| Proventi centro estivo | | | | | € 18.000,00 | € 20.790,00 | | |
| Contributo regionale per nido | | | | | € 15.000,00 | € 13.749,80 | | |
| 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 |
|----------------|-----------|--|-----------|-----------|----------------|
| 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

Indicatori di Efficacia

| | | | | | |
|--|---------|----------|---------|----------|------|
| % efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni) | #DIV/0! | 1200,00% | 666,67% | -533,33% | NOOK |
| % di assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio) | #DIV/0! | 3,01% | 3,01% | #DIV/0! | OK |
| % allontanamenti (n.affidi + comunità / n. casi seguiti) | #DIV/0! | 16,67% | 16,67% | 0,00% | OK |

Indicatori di Efficacia temporale

| | | | | | |
|--|------|------|------|------|----|
| Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi) | 0,00 | 7,00 | 7,00 | 0,00 | OK |
|--|------|------|------|------|----|

Indicatori di Efficienza Economica

| | | | | | |
|--|---------|-------------|-------------|-------------|----|
| Costo unitario del processo (costo del processo/utenti) | #DIV/0! | € 51.452,97 | € 46.698,94 | -€ 4.754,03 | OK |
| % Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo) | #DIV/0! | 14,06% | 16,52% | 2,46% | OK |

| | | | | | |
|---|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione) | #DIV/0! | € 84,28 | € 81,37 | -€ 2,91 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | |
| Valutazione da parte degli operatori (indagine) | #RIF! | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | |
| <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 |
|---|-------------------------------|--|------|---------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità | Area 4 - Servizi ai cittadini | | | | | | | |
| Servizio | Ambito territoriale n. 32 | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | PROGRAMMA 2 DISABILITA' | | | | | | | |
| Programma 2 | | | | | | | | |
| Interventi per la disabilità | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Attuare interventi finalizzati a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| <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> | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | |
| Persone diversamente abili 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 |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | | | | | | | | |
| 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 | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| 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% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € - | € - | € - | € - | € 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% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento utenti servizio AD | | | | | 100% | 100% | #DIV/0! | 0,00% |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo | | | | | | | | |
| 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% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili) | | | | #DIV/0! | 104,17% | 100,00% | -4,17% | NOOK |
| % di utilizzo del servizio trasporto (n. utenti servizio/ n. utenti) | | | | #DIV/0! | 160,00% | 280,00% | 120,00% | OK |
| % personale (n. unità operative del processo/popolazione) | | | | #RIF! | 0,03% | 0,03% | 0,00% | OK |
| Affidi educativi (N. affidi individuali attivati/N. richieste affidi individuali) | | | | #RIF! | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione) | | | | 0,00 | 7,00 | 7,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| % di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo) | | | | #DIV/0! | 2,12% | 2,24% | 0,12% | OK |
| Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti) | | | | #DIV/0! | € 50.900,43 | € 45.970,10 | € 4.930,33 | OK |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione) | | | | #DIV/0! | € 21,94 | € 20,03 | -€ 1,91 | OK |
| % Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo) | | | | #DIV/0! | 1,57% | 1,74% | 0,17% | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | 0,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| 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. 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 |
|--|--------------------------------------|--|---|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità | Area 4 - Servizi Ai cittadini | | | | | | | | |
| Servizio | Ambito Territoriale n. 32 | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | Programma 3 anziani | | | | | | | | |
| Programma 3 | | | | | | | | | |
| Interventi per gli anziani | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | |
| Anziani 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 | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Popolazione | | | | | 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 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempi medi di attivazione del servizio AD (dalla data richiesta alla data attivazione) (giorni) | | | | | 7 | 7 | #DIV/0! | 0,00% | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del processo | | | | | € 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! | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| | | | | | | | #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 | | |
| GAZZANO | D1 | 10% | | | | | | | |
| ORTU | C2 | 15% | | | | | | | |
| CAVIGLIA | C1 | 20% | | | | | | | |
| CERRA | D5 | 4% | | | | | | | |
| COSULICH | D4 | 20% | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | | |
| | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute) | | | | | #DIV/0! | 96,00% | 98,91% | 2,91% | OK |
| % di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio) | | | | | #DIV/0! | 1,86% | 2,64% | 0,78% | OK |
| Tasso di invecchiamento popolazione (n. anziani/popolazione) | | | | | #DIV/0! | 27,78% | 28,08% | 0,30% | NOOK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione) | | | | | 0,00 | 7,00 | 7,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| % di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo) | | | | | #DIV/0! | 5,33% | 7,34% | 2,01% | OK |
| Costo unitario del processo (costo del processo/utenti) | | | | | #DIV/0! | € 2.689,97 | € 1.898,53 | -€ 791,44 | OK |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione) | | | | | #DIV/0! | € 13,91 | € 14,06 | € 0,15 | NOOK |
| % Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo) | | | | | #DIV/0! | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Valutazione da parte degli operatori (indagine) | | | | | #RIF! | #RIF! | #RIF! | #RIF! | #RIF! |
| Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana) | | | | | #RIF! | 4,65% | 4,65% | 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 | | | |
|--|--|-------------------------------|---|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Area 4 - Servizi Ai cittadini</td></tr> <tr><td>Ambito territoriale n. 32</td></tr> <tr><td>PROGRAMMA 4 ESCLUSIONE SOCIALE</td></tr> </table> | | | | | | | | Area 4 - Servizi Ai cittadini | Ambito territoriale n. 32 | PROGRAMMA 4 ESCLUSIONE SOCIALE |
| 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 | | | | | | | | | | | |
| <i>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</i> | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | | |
| Popolazione | | | | | | | | | | | |
| Popolazione tra 18 e 65 anni | | | | | 11.600 | 11.478 | | | | | |
| N° domande assistenza accolte | | | | | 6.664 | 6.664 | #DIV/0! | 0,00% | | | |
| N° domande ricevute | | | | | 15 | 20 | #DIV/0! | 33,33% | | | |
| N° utenti | | | | | 20 | 30 | #DIV/0! | 50,00% | | | |
| N. unità operative sul processo | | | | | 50 | 78 | #DIV/0! | 56,00% | | | |
| N. contatti | | | | | 5 | 5 | #DIV/0! | 0,00% | | | |
| N° operatori dedicati al Segretariato Sociale | | | | | 450 | 500 | #DIV/0! | 11,11% | | | |
| N. prestazioni servizio sociale professionale | | | | | 2 | 2 | #DIV/0! | 0,00% | | | |
| n ore apertura settimanale segretariato | | | | | 150 | 234 | #DIV/0! | 56,00% | | | |
| | | | | | 7 | 7 | #DIV/0! | 0,00% | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | | |
| giorni intercorsi tra domanda e analisi del bisogno | | | | | 7 | 7 | | | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | | | |
| Costo del processo | | | | | | | | | | | |
| Importo finanziato da altri enti | | | | € - | € 39.878,09 | € 39.656,65 | #DIV/0! | -0,56% | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | | | |
| 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 | | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | | |
| % 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 | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | | |
| 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 | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | | | |
| 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! | | | | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | | | |
| Valutazione da parte degli operatori (indagine) | | | | | #RIF! | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | | | |
| <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 |
|---|--|--|------|---|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità | Area 4 - Servizi Ai cittadini | | | | | | | | |
| Servizio | Ambito territoriale Sociale n. 32 | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | PROGRAMMA 5 FAMIGLIE | | | | | | | | |
| PROGRAMMA 5 | | | | | | | | | |
| Interventi per le famiglie | | | | | | | | | |
| Garantire l'organizzazione e il coordinamento di tutti i servizi in favore della cittadinanza | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| <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> | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | |
| 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 | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Popolazione | | | | | 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% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del processo | | | | | € 4.410,00 | € 2.070,40 | #DIV/0! | -53,05% | |
| Proventi di competenza | | | | | € 105.000,00 | € 65.483,56 | #DIV/0! | -37,63% | |
| 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 | | | |
| GAZZANO | D1 | 18 | | | | | | | |
| CERRA | D4 | 4 | | | | | | | |
| ORTU | C2 | 15 | | | | | | | |
| CAVIGLIA | C1 | 10 | | | | | | | |
| COSULICH | C1 | 20 | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Media dei contatti per addetto al Segretariato Sociale (n. contatti/n. addetti al Segretariato Sociale) | | | | | | 2000,00% | 3300,00% | 1300,00% | OK |
| % personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione) | | | | | | 0,04% | 0,04% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio in lista di attesa (gg) | | | | | #RIF! | 7,00 | 7,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| % di copertura del processo (proventi / costo del processo) | | | | | #DIV/0! | 2380,95% | 3162,85% | 781,89% | OK |
| Costo medio utente (costo del processo / n. nuclei utenti) | | | | | #DIV/0! | € 22,05 | € 8,77 | -€ 13,28 | OK |
| Costo procapite del processo (costo complessivo del processo / popolazione) | | | | | #DIV/0! | € 0,38 | € 0,18 | -€ 0,20 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | | #RIF! | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Valutazione da parte degli operatori (indagine) | | | | | #RIF! | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | |
| <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 | | |
|---|-------------------------------|------|-----------|--|---|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------------|--|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità | Area 4: Servizi al cittadino | | | | | | | | | |
| Servizio | Servizio | | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | PROGRAMMA 6 DIRITTO ALLA CASA | | | | | | | | | |
| PROGRAMMA 6 | | | | | | | | | | |
| DIRITTO ALLA CASA | | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | | |
| Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale sociale e alloggi per emergenze abitative | | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | | |
| <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> | | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | | |
| Cittadini con difficoltà abitative | | | | | | | | | | |
| 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 | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | |
| Popolazione | | | | | 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 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | |
| Tempo medio attivazione soluzione di emergenza | | | | | 3 | 3 | #DIV/0! | 0,00% | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | | |
| € Proventi | | | | | € 36.177,90 | € 37.199,79 | #DIV/0! | 2,82% | | |
| Costo del processo | | | | | € 76.781,10 | € 75.886,19 | #DIV/0! | -1,17% | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | | |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | | | |
| Nome e cognome | | | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| CERRA | | | D5 | 7% | Tipo | | Costo | | Nominativo | |
| GUASTAVINO | | | D1 | 10% | | | | | | |
| CONVALIDO | | | C1 | 50% | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | |
| % di occupazione degli alloggi | | | | | 0,00% | 100,00% | 82,14% | -17,86% | NOOK | |
| Efficacia del processo (alloggi assegnati/richieste alloggi) | | | | | #DIV/0! | 27,87% | 21,31% | -6,56% | NOOK | |
| Indici di rotazione alloggi (N. cambio alloggi/N. alloggi assegnati) | | | | | #RIF! | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK | |
| % di alloggi ERP sul totale disponibile (n. alloggi E.R.P./n. alloggi totali) | | | | | #DIV/0! | 185,71% | 185,71% | 0,00% | OK | |
| % di morosità (morosi/utenti) | | | | | #DIV/0! | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK | |
| Tasso utenti senza requisiti (n. utenti che hanno perso i requisiti/ n. utenti) | | | | | #RIF! | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK | |
| Tasso di abusivismo (n. utenti abusivi/ n. utenti) | | | | | #RIF! | 5,88% | 7,69% | 1,81% | OK | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | |
| Tempo medio locazione (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio) | | | | | 0,00 | 3,00 | 3,00 | 0,00 | OK | |
| Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni | | | | | #RIF! | 15 | 15 | 0,00 | OK | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | | |
| Integrazione media per morosi incolpevoli (€ di integrazione/ morosi incolpevoli) | | | | | #RIF! | € - | € - | € - | OK | |
| % morosità (€ morosità accertate/ € proventi) | | | | | #RIF! | 0,00% | 0,00 | 0,00% | OK | |
| % morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate) | | | | | #RIF! | € - | € - | 0,00% | OK | |
| Costo medio gestione contratti (costo complessivo del processo/n.alloggi assegnati) | | | | | #RIF! | € 4.516,54 | € 5.837,40 | € 1.320,86 | NOOK | |
| Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione) | | | | | #DIV/0! | € 6,62 | € 6,61 | € 0,01 | OK | |
| % di copertura del costo del processo (competenza/costo processo) | | | | | #DIV/0! | 47,12% | 49,02% | 1,90% | OK | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | | |

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

| |
|--------------------------------------|
| Area 4 - Servizi ai cittadini |
| Ambito territoriale n. 32 |
| PROGRAMMA 7 SOCIO SANITARI |

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 |
|--|------|------|------|---------------------|-----------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | | | | | | | | |
| 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 | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € - | € - | € - | € - | € 39.694,58 | € 36.333,76 | #DIV/0! | -8,47% |
| Proventi | | | | | € 500,00 | € 150,00 | #DIV/0! | -70,00% |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |

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 |
|---|---------------------------|--------------------|------------------------|---------|-------|
| Indicatori di Efficacia | | | | | |
| % personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione) | #RIF! | 0,03% | 0,03% | 0,00% | OK |
| % di apertura del servizio (n. ore apertura/ n. ore servizio) | #RIF! | 5,56% | 5,56% | 0,00% | OK |
| % di assistiti (n. utenti/popolazione) | | 0,17% | 0,30% | 0,12% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | |
| % di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo) | #DIV/0! | 1,26% | 0,41% | -0,85% | NOOK |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione) | #DIV/0! | € 3,42 | € 3,17 | -€ 0,26 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | |
| % gradimento (indagine) | #RIF! | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| 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. 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 di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo | 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 |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| 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% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| 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 | | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| 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! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| | | | | 0 | | | #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 | | |
| Briascio edoardo | D1 | 50 | | | 27180 | | | |
| Braida Marco | D2 | 100 | | | 34554 | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % 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 |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| 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 |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione) | | | | € 6,75 | € 5,37 | € - | -€ 5,37 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| commento sintetico sui risultati | | | | | | | | |

| Comune di | | | | | ANNO | 2016 | | |
|---|-----------------------------|--|------------------------|---|------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità | Area VI* | | | | | | | |
| Servizio | Servizio Urbanistica | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | Ufficio | | | | | | | |
| Processo 27 | | | | | | | | |
| Gestire la pianificazione territoriale | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale) | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | |
| 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 di 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 MISSIONE 11 PROGRAMMA 1 E MISSIONE 9 PROGRAMMA 1 | | | | | | | | |
| 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 | 11500 | 11.478 | | |
| 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 | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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 | | | | | | |
|--|---------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Costo pro capite del processo (processo/popolazione) | (costo del | € 12,04 | € 16,03 | € 17,10 | € 1,08 | NOOK |
| Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati ad Associazioni/n. beneficiari) | | € 3.783,33 | € 2.115,00 | € 4.240,00 | € 2.125,00 | OK |
| % media finanziamento altri Enti/spese correnti di Protezione Civile) | (importo finanziamenti da | € 0,03 | € 0,11 | € 0,10 | -€ 0,01 | NOOK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | |
| <p><i>Indicatori di Efficienza Economica: Costo del processo: 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 %media del finanziamento</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 | | | | | | | | |
| Popolazione | 11.603 | 11.600 | 11.519 | 11.574 | 11.500 | 11.478 | | |
| N° segnali | 1.200 | 1.240 | 1.250 | 1.230 | 1.250 | 1.250 | 1,63% | 0,00% |
| Km strade urbane (dal 2013 inserito via Pertini e via Caproni) | 39,8 | 39,8 | 39,8 | 39,80 | 39,8 | 39,8 | 0,00% | 0,00% |
| N° segnali sostituiti | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 0,00% | 0,00% |
| N° interventi effettuati | 145 | 145 | 148 | 146 | 150 | 148 | 1,37% | -1,33% |
| N° interventi programmati | 110 | 110 | 120 | 113 | 140 | 140 | 23,53% | 0,00% |
| N. permessi rilasciati (zsl-residenti-commercianti- div. Abili (2012 n. ZSL353 - 2195 residenti - 42 non res. - div. Abili74) | 2703 | 2747 | 2812 | 2754,00 | 2800 | 2805 | 1,85% | 0,18% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| N° interventi effettuati in ritardo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! |
| tempo medio di intervento su segnalazione (gg) | 8,00 | 6,00 | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 139.777,62 | € 147.829,59 | € 149.722,42 | € 145.776,54 | € 137.686,30 | € 126.666,36 | -13,11% | -8,00% |
| Costo segnaletica | € 11.992,91 | € 14.510,45 | € 11.164,63 | € 12.556,00 | € 5.700,00 | € 4.323,88 | -65,56% | -24,14% |
| Proventi gestione Parcheggi a pagamento e rilascio permessi | € 427.885,06 | € 455.711,60 | € 512.313,45 | € 465.303,37 | € 458.000,00 | € 448.615,22 | -3,59% | -2,05% |
| | | | | 0,00 | | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento | 95,00% | 95,00% | 95,00% | 95,00% | 0,00% | 0,00% | -100,00% | #DIV/0! |
| N° segnalazioni cartelli non conformi CdS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 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 | | | | | | | | |
| tasso di copertura (n. segnali /km strade urbane) | | | | 30,90 | 31,41 | 31,41 | 0,00 | OK |
| Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali) | | | | 7,32% | 7,20% | 7,20% | 0,00% | OK |
| Grado di realizzazione del Piano (n. interventi effettuati / n. interventi programmati) | | | | 128,82% | 107,14% | 105,71% | -1,43% | NOOK |
| Efficacia rilascio Permessi (N. permessi rilasciati (zsl-residenti-commercianti- div. Abili)/popolazione) | | | | 0,24 | 0,24 | 0,24 | 0,09% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Tempo medio di intervento su segnalazione (gg) | | | | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo medio della segnaletica per km urbane (costo segnaletica/km strade urbane) | | | | € 315,48 | € 143,22 | € 108,64 | -€ 34,58 | OK |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo / popolazione) | | | | € 12,60 | € 11,97 | € 11,04 | -€ 0,94 | OK |
| Costo medio per km della viabilità (costo complessivo del processo/km strade urbane) | | | | € 3.662,73 | € 3.459,45 | € 3.182,57 | -€ 276,88 | OK |

| | | | | | |
|--|---------|---------|---------|--------|----|
| % di copertura (proventi gestione parcheggi e rilascio permessi/ costo processo (escluso costo segnaletica)) | 349,27% | 347,01% | 366,69% | 19,68% | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | |
| % gradimento (indagine) | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| n. segnalazioni di cartelli non conformi al CDS | 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 | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | |
| 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 | 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% |
| Km strade del patrimonio | 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 | | | | | | | | |
| costo processo | € 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! |
| | | | | | | € 0,00 | #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 | | | | | | | | |
| RADAGAISSO 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 | | | | | | | | |
| Tasso di risposta (interventi effettuati su segnalazione/ n. segnalazioni ricevute) | | | | 99,08% | 98,28% | 100,35% | 2,08% | OK |
| Ripavimentazione annuale delle strade (Km strade ripavimentate/Km strade del patrimonio) | | | | 1,47% | 1,77% | 2,53% | 0,76% | OK |
| Stato di conservazione delle strade (interventi effettuati / interventi programmati) | | | | 112,27% | 110,00% | 112,65% | 2,65% | OK |
| Incidenti stradali (n. incidenti mortali rete stradale /tot. Km strade del patrimonio) | | | | 0,02 | 0,00 | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |

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

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

| Comune di | | | | | ANNO | 2016 | | | |
|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|----------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità | Area 9 - Gestione Ambientale | | | | | | | | |
| Servizio | Servizio Gestione Sistema Ambientale | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | Ufficio Gestione Ambientale | | | | | | | | |
| Processo 27 (EX31) | | | | | | | | | |
| Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | |
| Cittadini - 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 | 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% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| 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! | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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! | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| % 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! | |
| 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 | | | | | | | | |
| Francesco Damonte | D | | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Tasso di illecito riscontrato (illeciti ambientali accertati/n. controlli-segnalazioni) | | | | | 36,96% | 31,25% | 31,25% | 0,00% | OK |
| Rilascio autorizzazioni (N. autorizzazioni rilasciate/N. richieste pervenute) | | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio intervento su segnalazioni in giorni | | | | | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio chiusura procedimento in giorni (dal riscontro dell'illecito alla chiusura procedimento) | | | | | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione) | | | | | € 2,68 | € 3,91 | € 2,29 | € 1,62 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento della qualità ambientale (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 di Responsabilità | Area 9 - Gestione Ambientale | | | | | | | | |
| Servizio | Servizio Gestione Ambientale | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | Ufficio Gestione rifiuti - Gestione Verde Urbano Pubblico | | | | | | | | |
| Processo 4 | | | | | | | | | |
| Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate | | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | | |
| Garantire i rapporti in funzione dei servizi attribuiti (gestione integrata rifiuti e del verde pubblico) nell'applicazione delle disposizioni normative e contrattuali. | | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | | |
| Gestione di servizi pubblici locali istituzionali | | | | | | | | | |
| Stakeholder | | | | | | | | | |
| Cittadinanza | | | | | | | | | |
| 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 | 11478 | | | |
| 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% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del Processo | € 63.074,44 | € 21.074,28 | € 4.427,68 | € 29.525,47 | € 9.482,61 | € 10.680,47 | -63,83% | 12,63% | |
| Utile/ Perdita d'esercizio | € 125.772,00 | € 10.142,00 | -€ 22.241,02 | € 37.890,99 | € 20.000,00 | € 5.619,11 | -85,17% | -71,90% | |
| Fatturato | € 3.366.780,00 | € 3.410.059,00 | € 3.293.474,44 | € 3.356.771,15 | € 3.356.771,15 | € 3.326.923,59 | -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% | |
| 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 | | |
| Cesare Montaldo | C | | | | | | | | |
| Francesco Damonte | D | | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % copertura servizi pubblici (n. servizi gestiti/ funzioni istituzionali) | | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione) | | | | | € 2,55 | € 0,82 | € 0,93 | € 0,11 | NOOK |
| Indice di indebitamento (debito/ patrimonio netto) | | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Solidità economica (€ utile/€ fatturato) | | | | | 1,13% | 0,60% | 0,17% | -0,43% | NOOK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | |
| <p>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)</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 |
|--|---|--|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità | <u>Area VIII</u> | | | | | | | |
| Servizio | <u>Servizio: Necroscopico cimiteriale</u> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <u>Ufficio: Cimiteriale</u> | | | | | | | |
| Processo 3 | | | | | | | | |
| Erogare servizi cimiteriali | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Garantire la gestione dei servizi cimiteriali nel rispetto delle disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali. | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | |
| 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 | | |
| Giorni apertura settimanale | 6 | 6 | 6 | 6,00 | 6 | 6 | 0,00% | 0,00% |
| N. inumazioni in campo comune | 31 | 40 | 39 | 37 | 37 | 26 | -29,09% | -29,73% |
| N. loculi concessi (compresi i rinnovi x 20 anni) | 66 | 35 | 47 | 49 | 40 | 46 | -6,76% | 15,00% |
| N. cellette concesse | 130 | 110 | 109 | 116 | 110 | 94 | -19,20% | -14,55% |
| N. tombe di famiglia concesse | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. loculi richiesti | 67 | 45 | 36 | 49 | 40 | 46 | -6,76% | 15,00% |
| N. cellette richieste | 130 | 110 | 114 | 118 | 110 | 100 | -15,25% | -9,09% |
| N. tombe richieste | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! |
| N. esumazioni effettuate a scadenza concessione | 93 | 76 | 93 | 87 | 59 | 59 | -32,44% | 0,00% |
| N. esumazioni da effettuare | 93 | 86 | 93 | 91 | 59 | 59 | -34,93% | 0,00% |
| Giorni di confronto apertura (custodia) | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio predisposizione contratti | 60 | 60 | 60 | 60,00 | 60 | 60 | 0,00% | 0,00% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del Processo | € 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! |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| N. Reclami e/o segnalazioni | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | -100,00% | -100,00% |
| Personale coinvolto nel Processo | | | | | | | | |
| | | | Collaboratori coinvolti nel Processo | | | | | |
| Nome e cognome | Categoria | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo | | Costo | | Nominativo | |
| CAVIGLIA Bartolomeo | | | | | | | | |
| DAMONTE Francesca | | | | | | | | |
| CAMPANELLA Laura | | | | | | | | |
| CAFFARONE Elisabetta | | | | | | | | |
| VALLARINO Luigi | | | | | | | | |
| DELFINO Stefano | | | | | | | | |
| DELFINO Giacomo | | | | | | | | |
| DAMONTE Mario | | | | | | | | |
| 82 | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg) | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| % di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste) | | | | 99,29% | 150,00% | 147,00% | -3,00% | NOOK |
| % rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare) | | | | 96,32% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica) | | | | 60,00 | 60 | 60 | 0 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione) | | | | € 24,45 | € 28,81 | € 25,09 | € 3,72 | OK |
| % Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo) | | | | 139,87% | 126,43% | 103,28% | -23,14% | NOOK |
| Presidio delle entrate (importo entrate per rilascio nuove concessioni/ proventi cimiteriali di competenza) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| N° reclami e/o n° segnalazioni | | | | 2 | 2 | 0 | -2 | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | |
| <p>Indicatore di Efficacia % di utilizzo: 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: % copertura: 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 | | | | | | | | | |
| Popolazione | 11.603 | 11.600 | 11.519 | 11.574 | 11.500 | 11.478 | | | |
| 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 | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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 | | | | | | | | | |
| Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate) | | | | | 102,05% | 101,25% | 101,52% | 0,27% | OK |
| Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie stanziare) | | | | | 81,58% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % progettazioni interne (progettazioni interne/ progettazioni) | | | | | 83,33% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute) | | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati) | | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Tempo medio di intervento su segnalazione | | | | | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 0,00% | OK |
| Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) | | | | | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| % risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa stanziata manutenzioni ordinarie) | | | | | 93,60% | 99,63% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |

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

| | | | | | | | ANNO | 2016 |
|--|---------------|--|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità | Area | | | | | | | |
| Servizio | Servizio | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | Ufficio | | | | | | | |
| Processo 35 (ex 45) | | | | | | | | |
| Progettare e gestire opere pubbliche | | | | | | | | |
| Finalità del Processo | | | | | | | | |
| Assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili e/o attivare nuovi interventi previsti | | | | | | | | |
| Missione - Visione dell'Ente | | | | | | | | |
| <i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i> | | | | | | | | |
| 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. 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% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| % 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% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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 | | | | € - | | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| 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% |
| Personale 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 | | | | | | | | |
| VALLARINO Luigi | | | | | | | | |
| CAVIGLIA Bartolomeo | | | | | | | | |
| CARLINI Carla | | | | | | | | |
| BRUZZONE Lazzaro | | | | | | | | |
| PICCHI Maurizio | | | | | | | | |
| DAMONTE Francesca | C1 | | | | | | | |
| CAMPANELLA Laura | C1 | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % 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 |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati) | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale | | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| 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 |

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

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 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 11.603 | 11.600 | 11.519 | 11574,00 | 11500 | 11.478 | | |
| 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% |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| tempo medio di funzionamento impianti (gg) | 350 | 325 | 249 | 308,00 | 240 | 296 | -3,90% | 23,33% |
| Indici di Costo | | | | | | | | |
| 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% |
| 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 |
|--------------------|-----------|--|------|-------|------------|
| arcangelo mazzella | | 7 | | 56591 | |
| fausto chiossone | | 10 | | 31416 | |

INDICATORI DI PERFORMANCE

| | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
|--|---------------------------|--------------------|------------------------|---------|-------|
| Indicatori di Efficacia | | | | | |
| 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 |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | |
| Tempo medio di funzionamento impianti (gg) | 308,00 | 240,00 | 296,00 | 56,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | |
| 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 |
| Indicatori di Qualità | | | | | |

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 | | | | | | | | | |
| Popolazione | 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 | | | | | | | | | |
| Costo del processo | € 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 | | ANNO | | 2016 | | | | | |
|---|--------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Obiettivo di processo | | | | | | | | | |
| 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 | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| 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% | 0,00% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio Rilascio autorizzazioni | | | | | | | | | |
| Tempo medio Rilascio concessioni | 60 | 60 | 60 | 60,00 | 60 | 40 | -33,33% | -33,33% | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| 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% | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| | | | | 0 | | | | | |
| | | | | 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 | | |
| Giuseppe Muffoletto | D3 | 30 | | | | | | | |
| Rocca Roberata | C3 | 100 | | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | 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) | | | | | | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| 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 |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| 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 |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | |
| 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 d 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 | | | | | | | | |
| Popolazione | 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% |
| Costo del processo | 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 | | | | | | | | | |
| Popolazione | 11.603 | 11.600 | 11.519 | 11574,00 | 11500 | 11.478 | -0,83% | -0,19% | |
| N. sanzioni a ruolo | 696 | 587 | 517 | 600 | 500 | 672 | 12,00% | 34,40% | |
| N. sanzioni emesse | 2808 | 2736 | 2881 | 2808 | 2400 | 2922 | 4,05% | 21,75% | |
| N. verbali incassati | 2112 | 2149 | 2364 | 2208 | 2200 | 2449 | 10,90% | 11,32% | |
| N. verbali emessi (dal 2012 Megasp) | 1315 | 980 | 1117 | 1137 | 1100 | 1097 | -3,55% | -0,27% | |
| N. verbali conciliati direttamente | 802 | 889 | 1216 | 969 | 1000 | 1825 | 88,34% | 82,50% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio iter chiusura pratica | 30 | 30 | 30 | 30,00 | 30 | 30 | 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 | € 143.562,25 | 15,90% | 19,64% | |
| € accertati totali | € 193.819,26 | € 171.286,60 | € 194.484,69 | € 186.530,18 | € 190.000,00 | € 227.723,78 | 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 | € 40.490,83 | -0,37% | -10,02% | |
| € accertati a ruolo | € 68.317,60 | € 55.563,00 | € 64.689,06 | € 62.856,55 | € 63.000,00 | € 84.161,53 | 33,89% | 33,59% | |
| Costo del processo | € 137.509,87 | € 125.357,02 | € 125.252,44 | € 129.373,11 | € 132.207,52 | € 126.728,10 | -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 | 3 | -35,71% | -25,00% | |
| N. ricorsi presentati | 7 | 6 | 4 | 5,67 | 4 | 4 | -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 | | | | | | | | | |
| Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse) | | | | | 21,36% | 20,83% | 23,00% | 2,16% | OK |
| Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi) | | | | | 78,64% | 91,67% | 83,81% | -7,85% | OK |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso) | | | | | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 0,00 | OK |
| Tempo medio incasso sanzioni per competenza (gg) | | | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | OK |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| % incasso sanzioni amministrative (€ incassati totali/€ accertati totali) | | | | | 66,41% | 63,16% | 63,04% | -0,12% | OK |
| % incasso a seguito di sollecito (€ incassati a seguito sollecito/ € totale accertato) | | | | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| % incasso a ruolo (€ incassati a ruolo/€ accertati a ruolo) | | | | | 64,66% | 71,43% | 48,11% | -23,32% | OK |
| Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione) | | | | | € 11,18 | € 11,50 | € 11,04 | -€ 0,46 | OK |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati) | | | | | 82,35% | 100,00% | 75,00% | -25,00% | NOOK |
| 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> | | | | | | | | | |