



Città di Nichelino
Provincia di Torino

PIANO PERFORMANCE 2012

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 95 del 24.07.2012

Modificato con deliberazione della Giunta Comunale n. 150 dell'11.12.2012

				ANNO	2012
CARATTERISTICHE DELL'ENTE					
Popolazione					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
Popolazione residente al 31/12	48.982	48.946	48.920	48.920	
di cui popolazione straniera	2.658	2.822	2.812	2.812	
Descrizione	2009	2010	2011	2012	Saldo Naturale
nati nell'anno	449	445	396	23	
deceduti nell'anno	369	371	373		
immigrati	1.387	1.402	1.419		Saldo Migratorio
emigrati	1.545	1.512	1.468	49	
Popolazione per fasce d'età ISTAT	2009	2010	2011	2012	
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	3.500	3.439	3.302	3.302
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	3.727	3.788	3.849	3.849
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	7.014	6.851	6.805	6.805
Popolazione in età adulta	30-65 anni	25.707	25.577	25.405	25.405
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	9.034	9.291	9.575	9.575
Popolazione per fasce d'età Stakeholder	2009	2010	2011	2012	
Prima infanzia	0-3 anni	1.941	1.902	1.836	1.836
Utenza scolastica	4-13 anni	4.861	4.855	4.829	4.829
Minori	0-18 anni	9.010	8.990	8.949	8.949
Giovani	15-25 anni	4.909	4.814	4.868	4.868
Popolazione massima insediabile (da PRGC vigente)					0
Territorio					
Superficie in Kmq					20,64
Frazioni					9,47
Risorse idriche					
Laghi					0
Fiumi					1
Viabilità					
Strade		2009	2010	2011	2012
Statali	Km	3,23	3,23	3,23	3,23
Provinciali	Km	3,58	3,58	3,58	3,58
Comunali	Km	94,00	97,00	100,00	100,00
Vicinali	Km	7,00	7,00	7,00	7,00
Autostrade	Km	11,50	11,50	11,50	11,50
			Totale Km strade	Totale Km strade	125,31

Comune di Nichelino				ANNO	2012
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE					
Personale in servizio					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
Dirigenti (unità operativa)	4	4	4	4	
Posizioni Organizzative (unità operativa)	13	13	14	14	
Dipendenti (unità operativa)	237,40	232,50	238,00	238,00	
Totale unità operativa in servizio	254,40	249,50	230,00	230,00	
Totale dipendenti in servizio (teste)	264	259	256	256,00	
Età media del personale					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
Dirigenti	54	55	56	57	
Posizioni Organizzative	50	50	50	51	
Dipendenti	45	46	46	47	
Totale Età Media	50	50	51	52	
Analisi di Genere					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	
% PO donne sul totale delle PO	38,46%	38,46%	42,85%	42,85%	
% donne occupate sul totale del personale	73,68%	73,34%	73,75%	73,75%	
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti a tempo determinato	54,55%	50,00%	50,00%	50,00%	
Indici di assenza					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
Malattia + Ferie + Altro	21,16%	18,59%	18,00%	18,00%	
Malattia + Altro	8,34%	6,42%	6,00%	6,00%	
Indici per la spesa del Personale					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
Spesa complessiva per il personale	10.058.467,00	9.361.716,87	9.366.893,44	9.402.240,00	
Spesa per la formazione (stanziato)	40.700,00	40.700,00	21.000,00	21.000,00	
Spesa per la formazione (impegnato)	40.700,00	40.700,00	20.989,08		
SPESA PER IL PERSONALE					
Descrizione	2009	2010	2011	2012	
1. Costo personale su spesa corrente					
Spesa complessiva personale	35,22%	34,05%	33,28%	34,22%	
Spese Correnti					
2. Costo medio del personale					
Spesa complessiva personale	38.100,25	36.145,62	36.589,43	36.727,50	
Numero dipendenti					
3. Costo personale pro-capite					
Spesa complessiva personale	205,35	191,27	191,47	192,20	
Popolazione					
4. Rapporto dipendenti su popolazione					
Popolazione	186	189	191	191	
Numero dipendenti					
5. Rapporto dirigenti su dipendenti					
Numero dipendenti	66,00	64,75	64,00	64,00	
Numero dirigenti					
6. Rapporto P.O. su dipendenti					
Numero dipendenti	20,31	19,92	18,29	18,29	
Numero Posizioni Organizzative					
7. Capacità di spesa su formazione					
Spesa per formazione impegnata	100,00%	100,00%	99,95%	0,00%	
Spesa per formazione prevista					
8. Spesa media formazione					
Spesa per formazione	154,17	157,14	81,99	82,03	
Numero dipendenti					
9. Costo formazione su spesa personale					
Spesa per formazione	0,40%	0,43%	0,22%	0,22%	
Spesa complessiva personale					

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria	2009	2010	2011	2012
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	59,14%	59,84%	70,02%	95,40%
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	33,27%	34,71%	40,18%	69,61%
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	37,25%	35,05%	25,84%	0,26%
Entrate correnti				
Grado di rigidità del Bilancio	2009	2010	2011	2012
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	38,99%	37,37%	36,62%	36,95%
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	32,79%	31,09%	30,34%	30,45%
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	6,20%	6,27%	6,28%	6,49%
Entrate correnti				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite	2009	2010	2011	2012
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 346,43	€ 344,07	€ 409,39	€ 557,44
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 194,90	€ 199,57	€ 234,93	€ 406,75
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 36,31	€ 36,07	€ 36,69	€ 37,95
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 239,40	€ 230,95	€ 175,30	€ 26,90
Numero abitanti				
Capacità gestionale	2009	2010	2011	2012
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	50,27%	39,66%	22,47%	21,12%
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	93,95%	71,13%	60,35%	55,22%
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossione titoli 1 + 3	89,12%	82,36%	84,13%	0,00%
Accertamenti titoli 1 + 3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	71,92%	74,70%	76,31%	0,00%
Impegni titolo 1				

		ANNO	2012		
		Obiettivo di processo Misurazione della performance			
Area/e coinvolte nel processo		Servizi alla persona ed alle attività produttive/Staff			
Servizi coinvolti nel processo		Attività culturali/sport e turismo/politiche sociali/Segreteria sindaco e giunta			
Responsabile del processo		Posizione organizzativa Pipino Claudia			
Processo 1					
Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali,sociali, ricreative, sportive					
Finalità del Processo					
Collaborare con le associazioni culturali, sociali,sportive e ricreative che operano sul territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini					
Stakeholders					
Associazioni					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio proc	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.945	48.920	48.949	48.920
N. domande contributi accolte	65	28	63	52	45
N. domande contributi ricevute	87	28	63	59	45
N. domande patrocinio accolte	51	130	67	83	60
N. domande patrocinio presentate	51	130	67	83	60
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 125.240,79	€ 96.750,19	€ 108.689,16	€ 110.226,71	€ 99.817,80
€ contributi complessivamente erogati	€ 66.876,74	€ 42.484,32	€ 46.700,00	€ 52.020,35	€ 39.200,00
N. beneficiari	65	28	63	52	45
Indici di Qualità					
Focus con le associazioni					70,00%
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande ricevute)				87,64%	100,00%
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)				€ 1.000,39	€ 871,11
Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributi+ n. richieste patrocinio)				€ 818,52	€ 950,65
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)				€ 2,25	€ 2,04
Indicatori di Qualità					
Indice di gradimento delle associazioni					70,00%
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					

Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO	2012		
<i>Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance</i>					
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Amministrativa Servizi demografici Posizione organizzativa Rinaldi Marianna				
Processo 3					
Erogare servizi cimiteriali					
Finalità del Processo					
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali					
Stakeholders					
Cittadini					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920
Ore apertura settimanale	54,3	54,3	54,3	54	54
Nº domande concessioni rilasciate	369	371	370	370	380
N. loculi concessi	1294	611	564	823	293
N. cappelle concesse (cinerarie+ossario)	157	79	74	103,33	26
N. tombe concesse	1	0	0	0,33	3
N. loculi richiesti	1294	611	564	823	293
N. cappelle richieste	157	79	74	103,33	26
N. tombe richieste	1	0	0	0,33	3
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	65	69	46	60	52
N. esumazioni da effettuare a scadenza concessione	65	69	46	60	52
N. rinnovi concessioni loculi	24	20	22	22	5
Nº ore totali apertura	54,3	54,3	54,3	54	54
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del Processo	€ 264.588,70	€ 215.336,61	€ 220.359,61	€ 233.428,31	€ 245.847,28
Proventi cimiteriali di competenza	€ 853.642,00	€ 754.000,00	€ 797.774,28	€ 801.805,43	€ 827.000,00
Indici di Qualità					
Soddisfazione utenza					70,00%
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/56 h)				96,96%	96,43%
% di utilizzo (n. loculi, cappelle e tombe concesse/ n. loculi, cappelle e tombe richieste)				100,00%	100,00%
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare a scadenza)				100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 4,77	€ 5,03
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				343,49%	336,39%
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza				0,00	70,00%
Analisi del risultato					
integrazione indici di quantità e indicatori di efficienza, modifica valore costo processo atteso nell'anno e valori indicatori di efficienza economica					

				ANNO	2012
		Obiettivo di processo Misurazione della performance		Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance	
Area/e coinvolte nel processo	Amministrativa				
Servizi coinvolti nel processo	Servizi demografici, Statistica				
Responsabile del processo	Posizione organizzativa Rinaldi Marianna				
		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 , Servizio Statistica rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.					
		Stakeholders			
		Cittadini			
		Indici			
		2009	2010	2011	media triennio prec
					Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920
Dir apertura settimanale	24	24	24	24	24
N° Dipendenti del servizio	11,50	11,50	13,15	12,05	11,60
N° pratiche	17.614	19.415	30.318	22.449	31.650
N° certificati	39.808	38.094	37.516	38.473	21.708
N° certificati-visure anagrafiche			27.000		27.000
N. rilascio carte d'identità			9.191		9.200
n. iscrizioni anagrafiche/cambio indirizzo			2.152		2.150
n. variazioni anagrafiche			1.300		1.300
n. cancellazioni anagrafiche			1.058		1.058
n. attestati di soggiorno			116		116
n. iscrizioni-variazioni AIRE			140		140
n. contratti concessione cimiteriali			500		500
n. atti (nich.nascita, riconoscimento, adozione, morte			700		700
n.rilascio certificati nascita, matrimonio, morte			1.000		1.000
n. annotazioni su atti nascita/matrimonio			800		800
n. pubblicazione matrimoni			150		150
n. pratiche separazione/divorzi			110		110
n. iscrizioni-variazioni AIRE			140		140
n. attestati di soggiorno			116		116
n. tessere elettorali (aggiorn. Liste elettorali)			2.004		2.000
n. iscrizioni albi (scrutatori, presidenti, giudici popolari)			142		142
n. certificazioni (certificati ISEL, autocertificazioni, autentiche firme)			3.150		3.150
n. liste di leva-rudi matricolari			238		238
n. iscrizioni-variazioni AIRE			140		140
n. attestati di soggiorno			116		116
n. statistiche richieste	72	65	64	67	64
n. statistiche prodotte	72	65	64	67	64
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del Processo	€ 588.954,72	€ 541.670,84	€ 540.940,68	€ 557.188,75	€ 548.002,03
Indici di Qualità					
% gradimento servizio					70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				66,67%	66,67%
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,02%	0,02%
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)				39,67%	64,70%
% di richieste evase statistica (domande soddisfatte/ domande pervenute)				100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 11,38	€ 11,20
Costo medio certificato (costo del processo/n. Certificati)				€ 14,48	€ 25,24
Costo medio a pratica (costo del processo/n. pratiche)				€ 24,82	€ 17,31
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza				0,00	70,00%
Analisi del risultato					
<i>Integrazione indici di quantità. Modifica valore costo processo atteso nell'anno e valori indicatori di efficienza economica</i>					

Obiettivo di processo Misurazione della performance				ANNO	2012
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Servizi alla persona ed attività produttive Istruzione Posizione organizzativa Popov Ugliana				
	Processo 8 (accorda ex processi 20 e 30)				
	Gestire i servizi di assistenza scolastica: pre-post scuola, trasporto scolastico, ristorazione scolastica				
	Finalità del Processo				
	Garantire l'erogazione ed il controllo dei servizi di assistenza scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità				
	Stakeholders				
	Famiglie con bimbi in età scolare, insegnanti				
	Indici				
		2009	2010	2011	media triennio prec
	Indici di Quantità				Atteso nell'anno
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949,33	48.920
Nº alunni materne, elementari e medie	4.861	4.855	4.829	4.848,33	4829
Nº alunni materne, elementari (utenti potenziali servizio pre-post scuola)				0,00	3415
n. utenti servizio pre-post scuola	380	219	219	272,67	272
n. utenti potenziali del servizio trasporto scolastico (Scuole Kennedy, Don Milani, Martini)				0,00	654
n. utenti servizio trasporto scolastico	43	31	31	35,00	35
Nº km percorsi	4.175	4.250	4.520	4.315,00	5800
n. utenti potenziali del servizio ristorazione (alunni materne, elementari, medie)				0,00	4638
n. utenti servizio ristorazione scolastiche	4.070	4.000	4.000	4.023,33	3770
Nº pasti	503.534	551.072	531.601	528.735,67	520000
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 844.470,58	€ 817.846,41	€ 806.817,56	€ 849.711,52	€ 829.225,48
Costo del processo servizio pre-post scuola (ex proc 8)	€ 116.015,85	€ 90.632,01	€ 110.552,86	€ 105.733,57	
Costo del processo servizio trasporto scolastico (ex proc 20)	€ 53.508,10	€ 57.711,51	€ 57.668,53	€ 56.296,05	
Costo del processo servizio ristorazione scolastica (ex proc 30)	€ 674.946,62	€ 669.502,89	€ 718.596,17	€ 687.681,90	
Costo diretto del servizio pre-post scuola					€ 90.000,00
Costo diretto del servizio trasporto scolastico					€ 52.000,00
Provetti per concorso da privati servizio pre-post scuola	€ 63.260,00	€ 59.000,00	€ 61.601,89	€ 61.287,30	€ 70.000,00
Provetti per concorso da privati servizio trasporto scolastico	€ 7.000,00	€ 6.205,00	€ 6.928,86	€ 6.711,29	€ 6.500,00
Entrate da rimbors spese del servizio ristorazione scolastica	€ 210.000,00	€ 170.000,00	€ 111.269,63	€ 163.763,21	€ 99.000,00
Costo servizio ristorazione scolastica (tariffe carico comune)	€ 650.000,00	€ 645.000,00	€ 600.000,00	€ 631.666,67	€ 600.000,00
Indici di Qualità					
% gradimento servizio ristorazione scolastica			75%		70,00%
n. contestazioni rilevate su servizio ristorazione					
n. controlli servizio ristorazione					
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% efficacia del servizio pre-post scuola (n. utenti pre-post scuola/potenziale utenza alunni materne, elementari)					7,96%
% efficacia del servizio trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/ potenziale utenza)					5,35%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio pre-post scuola (provetti di competenza / costo diretti del servizio)					77,78%
% di copertura del servizio trasporto scolastico (provetti di competenza /costi diretti del servizio)					12,50%
Costo unitario dei servizi di assistenza scolastica (costo del processo/utenti)			175,26		€ 171,72
Costo pro capite dei servizi di assistenza scolastica (costo del processo/popolazione)			17,36		€ 16,95
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza					70,00%
Correttezza nella prassi					
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					

Obiettivo di processo Misurazione della performance			ANNO	2012		
Area/e coinvolte nel processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive					
Servizi coinvolti nel processo	Polizia locale					
Responsabile del processo	Posizione organizzativa Grasso Luigi					
Processo 12 (accorp ex processo 35 e parte processo 13 controlli attività)						
Vigilanza e presidio sul territorio, sulle attività commerciali e produttive, sanzioni amministrative						
Finalità del Processo						
Garantire il controllo del Territorio nella sua complessità, assicurando azioni di prevenzione e controllo nella gestione delle attività e repressione delle infrazioni accertate nei settori di competenza della Polizia Municipale						
Stakeholders						
Cittadini						
Indici						
	2009	2010	2011	media triennio prec		
Indici di Quantità						
Popolazione	49.060	48.946	48.920	48.975	48.920	
N. ore servizio complessive P.M.	47590	47125	48919,5	47.878	48919,5	
N. violazioni al C.d.S.	4136	7312	10428	7.292	10428	
N. violazioni altre attività	120	267	166	184	166	
N. ore di vigilanza sul territorio	42831	42413	41698	42.314	41698	
N. agenti	43	37	35	38	35	
N controlli attività produttive - commerciali	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	100	
N. attività produttive - commerciali	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	1594	
N. verbali incassati	3.013,00	4.853,00	6.161,00	4.675,67	6.161,00	
N. verbali emessi	4.136,00	7.578,00	10.594,00	7.436,00	10.594,00	
N. ricorsi	110,00	243,00	90,00	147,67	90,00	
N. solleciti inviati	889,00	590,00	1.348,00	942,33	1.348,00	
N. sanzioni non pagate	1.123,00	660,00	4.433,00	2.072,00	4.433,00	
Indici di Tempo						
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 1.902.689,06	€ 1.611.875,75	€ 1.657.823,56	€ 1.727.452,79	€ 1.902.762,49	
Costo del processo ex proc 12	€ 1.727.726,93	€ 1.455.515,07	€ 1.437.376,85	€ 1.540.206,28		
Costo del processo ex proc 35	€ 174.962,13	€ 156.360,68	€ 230.446,71	€ 187.256,50		
Spese postali Atti giudiziari	€ 35.033,96	€ 46.759,07	€ 117.676,38	€ 66.489,80	€ 250.000,00	
€ incassati totali	€ 248.060,00	€ 346.636,56	€ 657.870,82	€ 417.522,46	€ 600.000,00	
€ accertati totali	€ 313.017,00	€ 480.000,00	€ 1.223.158,81	€ 672.058,60	€ 1.050.000,00	
€ incassati a seguito sollecito	€ 21.882,00	€ 36.008,00	€ 72.365,20	€ 43.418,40		
€ Totali a ruolo	€ 242.594,00	€ 242.594,00	€ 41.413,48	€ 175.533,83	€ 200.000,00	
€ incassati nei termini	€ 226.178,00	€ 310.628,56	€ 585.505,62	€ 374.104,06	€ 500.000,00	
Indici di Qualità						
N. ricorsi presentati	110	243	90	147,67	90	
N. ricorsi persi	29	16	15	20,00	15	
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa		
Indicatori di Efficacia						
% presenza vigili sul territorio (N. ore di vigilanza sul territorio/N. ore servizio complessive P.M.)			88,38%	85,24%		
% controlli attività produttive (n. controlli su attività produttive - commerciali/n. attività produttive-commerciali)				6,27%		
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)			1277,62	1397,71		
Indicatori di Efficacia temporale						
Indicatori di Efficienza Economica						
% incasso sanzioni totali/€ accertati totali)		(€ incassati)	62,13%	57,14%		
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)			€ 35,27	€ 38,90		
Indicatori di Qualità						
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi per l'Ente/ n. ricorsi presentati)				15,67%		
% gradimento (indagine sul servizio vigilanza)				70,00%		
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.						

				ANNO	2012			
		Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo		Servizi alla persona ed alle attività produttive Politiche sociali Posizione organizzativa Pipino Claudia						
Processo 14								
Gestire i servizi ricreativi e socializzanti								
Finalità del Processo								
Organizzare i servizi e le iniziative ricreative e socializzanti promosse sul territorio a favore di adulti ed anziani								
Stakeholders								
Cittadini/associazioni								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno			
Indici di Quantità								
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949,33	48.920			
Nº iniziative promosse	16,00	18,00	29,00	21,00	25			
Totali partecipanti	2.210,00	2.355,00	4.329,00	2.964,67	3.730			
n. partecipanti ai soggiorni marini	941,00	1.005,00	1.159,00	1.035,00	980			
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 538.035,11	€ 551.735,33	€ 516.856,44	€ 535.542,30	€ 622.286,61			
Proventi di competenza	€ 341.372,00	€ 383.313,00	€ 375.000,00	€ 366.561,67	€ 470.000,00			
Costo dei soggiorni marini	€ 376.000,00	€ 407.071,00	€ 396.600,00	€ 393.223,67	€ 500.000,00			
Indici di Qualità								
Soddisfazione dell'utenza			80%		80%			
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia								
Media partecipanti per iniziativa (totali partecipanti/totali iniziative)			141,17		149,20			
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (proventi di competenza / costo del processo)			68,45%		75,53%			
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)			€ 10,94		€ 12,73			
Costo per partecipante soggiorni marini (costo totale soggiorni marini/ n. partecipanti soggiorni)			€ 379,93		€ 510,20			
% di copertura soggiorni marini (proventi soggiorni marini/costo totale soggiorni)			93,22%		94,00%			
Indicatori di Qualità								
% di soddisfazione dell'utenza			0,00%		80,00%			
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.								

Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO	2012		
<i>Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance</i>					
Area/e coinvolte nel processo	Finanziaria				
Servizi coinvolti nel processo	Servizio Tributi				
Responsabile del processo	Segretario Generale Ghinamo Franco				
Processo 16					
Gestire le entrate ed i tributi locali					
Finalità del Processo					
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini Partecipazione all'attività di accertamento dello Stato e degli Enti Previdenziali.					
Stakeholders					
Amministratori-contribuenti					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920
N. contribuenti (Tassa Pubblicità - TOSAP)	4.619	4.816	4.874	4.770	4.850
N. morosi accertati (Tassa Pubblicità - TOSAP)	532	1.256	755	848	800
N. contribuenti IMU					25.500
N. contribuenti ICI	13.673	13.196	12.739	13.203	
N. morosi accertati ICI	171	370	309	283	300
N. controlli su contribuenti ICI	n.r.	n.r.	2.594		3.000
Totali ore lavoro destinato a controlli ICI	7.000	7.000	7.000	7.000	7.000
ore annuali di apertura dello sportello	780	780	780	780	780
n. utenti ricevuti allo sportello	5.282	2.762	2.731	3.592	7.500
Totali ricorsi ricevuti ICI	4	9	7	7	2
N° verifiche ricevute dall'Agenzia delle Entrate					150,00
N° verifiche ricevute dall'Agenzia delle Entrate riscontrate					120,00
Indici di Tempo					
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	50	39	36	41,67	36
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 282.942,53	€ 238.523,90	€ 277.622,75	€ 266.363,06	€ 304.851,16
Totali accertamento Tassa Pubblicità - TOSAP)	€ 714.804,00	€ 677.060,92	€ 811.722,98	€ 734.529,30	€ 780.000,00
€ morosità incassata (Tassa Pubblicità - TOSAP)	€ 73.056,00	€ 94.365,36	€ 37.253,00	€ 68.224,79	€ 35.000,00
Totali recupero evasione ICI (importo incassato)	€ 291.201,00	€ 507.538,52	€ 406.999,34	€ 401.912,92	€ 300.000,00
Totali accertamento IMU competenza					7.952.524
Totali accertamento ICI di competenza (compreso recupero evasione)	€ 4.747.202,00	€ 4.867.538,52	€ 4.806.999,24	€ 4.807.246,59	
Totali importo riscosso di competenza TIT I	€ 8.798.005,99	€ 7.823.593,73	€ 9.272.186,50	€ 8.564.595,41	€ 15.000.000,00
Totali importo accertato di competenza TIT I	€ 9.546.638,32	€ 9.768.210,00	€ 11.492.754,10	€ 10.269.200,81	€ 19.898.395,00
Totali importo riscosso residui TIT I	€ 1.315.081,86	€ 2.479.483,00	€ 2.276.805,13	€ 2.023.790,00	€ 2.200.000,00
Totali importo accertato residui TIT I	€ 4.715.024,51	2.927.679,24	€ 2.523.538,11	€ 3.389.013,95	€ 2.467.300,00
Indici di Qualità					
N. avvisi di accertamento ICI	869	1266	1142	1092	700
Totali ricorsi gestiti direttamente	4	5	4	4	1
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasse recupero morosità Tassa Pubblicità - TOSAP (€ incassati su morosità/€ morosità accertata)				9,29%	4,49%
% di morosità ICI (morosi/contribuenti anno 2011)				2,15%	2,35%
% controllo ICI (n. controlli /ore lavoro)				0,00%	42,86%
% controllo richieste Agenzia delle Entrate (n. verifiche riscontrate /n. verifiche richieste)					80,00%
Tasse recupero evasione ICI (Totali recupero evasione ICI / totale entrate ICI anno 2011)				8,36%	6,24%
Presenza media allo sportello (minuti) (ore annuali di apertura dello sportello/ n. utenti ricevuti allo sportello)				13,03	6,24
Indicatori di Efficacia temporale					
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				41,67	36
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 5,44	€ 6,23
Indicatori di Qualità					
% ricorsi gestiti internamente (N. ricorsi ricevuti/N. ricorsi gestiti internamente)				65,00%	50,00%
Analisi del risultato- Relazione O.I.V.					
integrazione indicatore di efficacia					

Obiettivo di processo Misurazione della performance					ANNO	2012
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Amministrativa Patrimonio Catasto Dirigente Costantino Mario					
	Processo 17					
	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)					
	Finalità del Processo					
	Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare					
	Stakeholders					
	Amministratori/ dipendenti / cittadini/ associazioni					
	Indici					
	Indici di Quantità					
Popolazione	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	
N° Immobili locati	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920,00	
N° Immobili in convenzione (centri d'incontro, associazioni, centri urbani)	5,00	3,00	3,00	4	4,00	
N° totali immobili	70,00	83,00	88,00	80	88,00	
n. immobili alienati	111,00	111,00	123,00	115	123,00	
N. contratti sottoscritti (uso/locazione, dismissioni, diritto superficie, permute, ecc...)	0,00	0,00	0,00	0	2,00	
N° beni mobili inventariati (progressivo da procedura informatica)	28	18,00	21,00	22	20,00	
N° beni mobili inventariati (progressivo da procedura informatica)	41002	40647	41.031,00		41.331,00	
N° beni mobili inventariati nell'anno	1098,00	335,00	550,00	661	400,00	
N° beni mobili movimentati nell'anno	120,00	100,00	200,00	140	200,00	
N° beni dismessi nell'anno	200,00	690,00	166,00	352	100,00	
	Indici di Tempo					
	Indici di Costo					
Provento complessivo da convenzioni	€ 13.752,30	€ 11.631,91	€ 24.261,27	€ 16.548,49	€ 16.000,00	
Fitti attivi da locazioni	€ 48.525,10	€ 20.083,66	€ 22.316,78	€ 30.308,51	€ 29.000,00	
proventi da alienazioni	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	
Costo del processo	€ 342.561,27	€ 336.665,40	€ 298.014,63	€ 325.747,10	€ 270.982,05	
	Indici di Qualità					
indagine di gradimento (focus con le associazioni)					70%	
	INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Indicatori di Efficacia					
Utilizzo da locazione (N° immobili locati/n° totale immobili)					3,19%	3,25%
Utilizzo da concessione (N° immobili concessi/n° totale immobili)					69,86%	71,54%
	Indicatori di Efficacia temporale					
	Indicatori di Efficienza Economica					
costo pro-capite del servizio (costo processo/popolazione)					€ 0,00	€ 0,00
Provento medio da concessioni (provento complessivo da concessione/concessioni)					€ 206,00	€ 181,82
Provento medio da locazioni attivi da locazione/locazioni)		(fitt.)			€ 8.265,96	€ 7.250,00
Provento medio da alienazioni (proventi da alienazioni/ n. alienazioni)						
	Indicatori di Qualità					
indagine di gradimento (focus con le associazioni)						70,00%
	Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					

Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO		2012	
<i>Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance</i>					
Area/e coinvolte nel processo	Area Tecnica				
Servizi coinvolti nel processo	Ambiente e Mobilità				
Responsabile del processo	Posizione Organizzativa PASTORELLI Antonio				
	PROCESSO 18				
	Gestire la regolamentazione in materia ambientale, 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, sulla base di servizi erogati ed attività promozionali finalizzate all'educazione e sensibilizzazione ambientale				
	Stakeholders				
	Cittadini/uffici dell'Ente, Enti terzi, amministratori				
	Indici				
		2009	2010	2011	media triennio prec
					Atteso nell'anno 2012
	Indici di Quantità				
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920
N. Ore ricevimento pubblico	312,00	395,00	612,00	440,00	600,00
N. interventi rimozione rifiuti abbandonati	320,00	551,00	300,00	390,00	300,00
N. contestazioni al COVAR					50,00
N° colonie feline	24,0	31,0	34	29,67	34
N° cani gestiti	82,0	68,0	63	71,00	63
n. autovettura per servizio di car sharing				2	2
n. bike sharing				40	40,00
N° controlli sulla gestione del servizio Cover 14	156,0	157,0	152	158,33	160,00
N° iniziative/manifestazioni	7,0	16,0	29	17,33	20,00
	Indici di Tempo				
	Indici di Costo				
Costo del processo	€ 397.088,14	€ 214.516,78	€ 176.441,15	€ 262.682,02	€ 178.704,51
Risorse per manifestazioni (Ambiente e Mobilità)					€ 12.500,00
Risorse per randagismo felino e gestione canili	€ 51.300,00	€ 52.300,00	€ 52.424,00	€ 51.974,00	€ 53.000,00
	Indici di Qualità				
Soddisfazione utenza					70,00%
	INDICATORI DI PERFORMANCE			Media biennio precedente	Performance attesa
	Indicatori di Efficacia				
% Controlli su gestione COVAR (n. contestazioni/n.controlli effettuati)				0,60%	31,25%
	Indicatori di Efficacia temporale				
	Indicatori di Efficienza Economica				
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 5,37	€ 3,65
Costo medio per colonia felina (costo complessivo per randagismo felino e gestione canili/ n. colonie feline e n. cani gestiti)				€ 516,30	€ 546,39
	Indicatori di Qualità				
% di soddisfazione dell'utenza				0,80%	70,00%
	Analisi del risultato O.I.V.				
	Implementazione, in sede di prima variazione, degli indici di quantità evidenziati in corsivo. Rettificato costo processo anno 2011 e, conseguentemente, valore del triennio, modifica valore indicatore di efficienza economica e inserimento indice e indicatore di qualità				

Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO		2012	
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo		Servizi alla persona ed alle attività produttive Politiche sociali/Attività culturali Posizione organizzativa Pipino Claudia		Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance	
Processo 22		Gestire interventi di sostegno alle famiglie e persone disagiate			
Finalità del Processo					
<p style="text-align: center;">Partecipare a progetti ed iniziative promossi anche a livello sovra comunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale, erogare interventi di sostegno economico agli aventi titolo, migliorare il benessere dei cittadini e favorire le pari opportunità</p>					
Stakeholders		Cittadini / Destinatari degli interventi del Piano di Zona			
		Indici			
		2009	2010	2011	media triennio prec
Indici di Quantità					Atteso nell'anno
Popolazione		48.982	48.946	48.920	48.949
N° domande accolte		2.142	1.714	1.721	1.859
N° domande ricevute		2.200	2.000	1.729	1.976
n. utenti sportello pari e dispari		120	250	270	213
n. cantieri di lavoro				f.2	6
n. convenzioni tra enti per iniziative prevenzione danni all tossicod				1	2
n. domande pervenute per richiesta contributo T.I.A.				1.344	1.200
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo		€ 552.088,30	€ 476.443,27	€ 435.455,10	€ 487.995,56
Importo finanziato da altri enti		€ 41.336,00	€ 185.668,00	€ 54.356,93	€ 93.786,98
n. progetti finanziati		2	2	1,00	2
costo dello sportello pari e dispari		€ 24.148,97	€ 9.284,71	€ 4.000,00	€ 12.477,89
€ importo contributi erogati		€ 141.639,60	€ 276.857,00	€ 331.284,50	€ 249.927,03
Trasferimenti al Consorzio Socio-assistenziale CISA 12		€ 1.925.696,00	€ 1.910.298,00	€ 1.932.105,00	€ 1.932.105,00
€ contributi per T.I.A.				€ 150.000,00	€ 100.000,00
Indici di Qualità					
Soddisfazione utenza					70,00%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di assistenza (domande di assistenza accolte/domande ricevute)				94,06%	93,55%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del CISA (importo trasferimento/popolazione)				€ 39,28	€ 39,50
Costo pro capite del servizio processo/popolazione			(costo del	€ 9,97	€ 5,99
% di contribuzione da altri enti (€ da entrate da altri enti/ € complessivamente erogati)				37,53%	32,45%
Costo per utente sportello pari e dispari (costo sportello pari e dispari/ n. utenti sportello)				€ 58,49	€ 19,05
% Finanziamenti (importo finanziato da altri enti/ su progetti/Costo del processo)				19,22%	18,59%
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza				0,00	70,00%
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					
Integrazione indici di quantità e inserimento indice e indicatore di qualità					

Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO	2012		
Area/e coinvolte nel processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive				
Servizi coinvolti nel processo	Istruzione (ludoteca)/attività culturali (informagiovani)				
Responsabile del processo	Posizione organizzativa Fedriga Giuseppina				
Processo 23 (accorpa ex processo 23 e 5)					
Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e per i giovani					
Finalità del Processo					
Garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo, immigrazione.					
Stakeholders					
Infanti, giovani e adulti					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.900
N° giovani residenti fasce d'età interessata (15-29 anni)	7.014	6.851	6.805	6.890	6.746
N° utenti (giovani fascia 15-29) attività di sportello del servizio	2.588	3.500	4.571	3.553	6.200
Informagiovani					
N° presenze complessiva Informagiovani	23.901	23.201	24.246	23.783	25.700
N° giornate di servizio Informagiovani	241	253	251	248	250
N° giornate apertura al pubblico Informagiovani	195	203	203	200	198
N° giovani residenti fasce d'età interessata (1-14 anni)	7.227	7.227	7.190	7.215	6.869
n. utilizzatori del servizio ludoteca (iscritti con tessera)	249	250	275	258	274
N° presenze complessiva ludoteca (passaggi)	9.781	8.895	9.760	9.509	9.500
N° giornate apertura al pubblico servizio ludoteca	215	200	246	220	212
Popolazione 4 - 13 (potenziale utenza)	4.861	4.855	4.829	4.848	4.940
N. utenti del servizio centri estivi (Popov Ugliana)	781	819	599	733	506
n. domande presentate al servizio centri estivi (Popov Ugliana)	781	819	599	733	506
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 951.311,06	€ 843.669,26	€ 640.769,81	€ 811.916,71	€ 681.652,83
Costo del processo(ex proc 23)	€ 619.979,27	€ 518.035,39	€ 409.027,85	€ 515.680,83	
Costo del processo (ex proc 5)	€ 331.331,79	€ 325.633,87	€ 231.741,96	€ 295.235,87	
Costo diretto servizio centri estivi	€ 218.003,03	€ 223.405,25	€ 159.073,44	€ 200.160,91	€ 160.000,00
Importo Finanziato da altri enti su progetti	€ 71.955,61	€ 67.968,00	€ 61.054,00	€ 66.992,54	€ 55.000,00
Proventi per concorso da privati servizio centri estivi	€ 94.059,00	€ 98.066,00	€ 73.619,19	€ 88.581,40	€ 110.000,00
Indici di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza (Servizio Informagiovani)			80%		80%
Avvio Centro Culturale			80%		entro 31/12/2012
% di soddisfazione dell'utenza (Servizio Icentri estivi)			72%		72%
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% di efficacia del servizio Informagiovani (utilizzatori dei servizi/giovani residenti delle fasce d'età interessate)			51,57%		91,01%
% di efficacia del servizio Ludoteca (utilizzatori dei servizi/giovani residenti delle fasce d'età interessate)			3,58%		3,99%
Tasso presenza media servizio Informagiovani (n. presenze complessiva /n. giornate servizio)			95,77%		102,80%
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)			54,89%		54,25%
% soddisfazione delle richieste servizio centri estivi (domande accolte/domande presentate)			0,00%		0,00%
% di efficacia del servizio centri estivi (n.iscritti/popolazione 4-13 anni)			15,12%		10,24%
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)			€ 16,59		€ 13,94
% di copertura del servizio centri estivi (proventi per concorso da privati servizio centri estivi/costo diretto del servizio)			44,26%		68,75%
Costo unitario del servizio centri estivi (costo diretti servizio centri estivi/utenti)			€ 273,07		€ 315,21
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza Informagiovani			0,00		80%
% di soddisfazione dell'utenza Servizio centri estivi			0,00		72%

Analisi del risultato - Relazione O.I.V.

		ANNO	2012		
Obiettivo di processo		Misurazione della performance			
Area/e coinvolte nel processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive				
Servizi coinvolti nel processo	Attività culturali (Biblioteca)				
Responsabile del processo	Posizione organizzativa Fedriga Giuseppina				
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					
Stakeholders					
Cittadini					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48949	48.920
Nº utenti iscritti	20216	21084	22287	21196	22330
Nº prestiti	43858	46572	50363	46931	50370
h apertura settimanale	37	37	37	37	37
Nº partecipanti iniziative	1721	1752	3020	2164	3000
Nº iniziative organizzate	54	65	81	67	81
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 368.084,88	€ 265.866,10	€ 301.176,80	€ 318.355,93	€ 289.311,41
Proventi da competenza	€ 1.113,00	€ 700,00	€ 765,00	€ 859,33	€ 500,00
Contributo da Regione per spese funzionamento e iniziative Biblioteca Civica			€ 18.000,00		€ 5.000,00
Costo complessivo iniziative	€ 14.969,00	€ 5.000,00	€ 6.998,02	€ 8.989,01	€ 3.000,00
Spesa acquisto libri (TIT I - II)		€ 35.000	€ 35.000		€ 35.000
Indici di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza			90%		90,00%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)				43,30%	46,87%
Media prestiti (prestiti/utenti)				2,31	2,20
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)				102,78%	102,78%
Tasso di partecipazione (N. partecipanti iniziative/ N. iniziative organizzate)				32,47%	37,04%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)				€ 6,78	€ 5,74
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 6,50	€ 5,91
Costo a partecipante delle iniziative (costo complessivo iniziative / partecipanti)				€ 4,15	€ 1,00
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza					90,00%
Analisi del risultato - Relazione Q.I.V.					

Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO	2012		
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo		Amministrativa Ced, Comunicazione istituzionale Posizione organizzativa Infuso Antonio			
		Processo 25			
Gestire la comunicazione istituzionale					
Finalità del Processo					
Garantire la comunicazione istituzionale e l'informazione alla cittadinanza					
Stakeholders					
Cittadini/Enti/Utenti interni					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920
n. uscite giornale comunale	10	10	10	10	10
n. comunicati stampa	700	800	910	803	1.050
n. conferenze stampa	35	40	52	42	55
giornale quotidiano on-line (numero articoli pubblicati)	non attivo	non attivo	non attivo		1.200
n. richieste pervenute al centro stampa	875	912	1.150	979	1.100
n. richieste evase dal centro stampa	875	912	1.150	979	1.100
n. stampe moduli interni	480.000	500.000	600.000	526.667	520.000
n. manifesti – tiratura	10.000	10.500	12.000	10.833	5.000
n. pieghettoni – tiratura	350.000	400.000	450.000	400.000	380.000
n. locandine – tiratura	300.000	300.000	360.000	320.000	300.000
n. cartoncini/cartoline – tiratura	360.000	400.000	440.000	400.000	400.000
n. stampe su supporti speciali (affissioni, xbanner, roll-up)					70
n. volantini – tiratura	580.000	600.000	700.000	626.667	600.000
n. tipologie di vettori (progettazioni)				0	2.800
N. dipendenti coinvolti nel processo	6,86	6,86	6,86	6,86	
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 491.945,59	€ 444.643,02	€ 416.447,21	€ 451.011,94	€ 424.377,55
Costo di funzionamento del centro stampa	€ 491.945,59	€ 444.643,02	€ 416.447,21	€ 451.011,94	
Indici di Qualità					
Indice di gradimento della comunicazione istituzionale e Centro Stampa					70%
Indice di gradimento della comunicazione sul Sito istituzionale					70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% di richieste evase centro stampa (domande soddisfatte/ domande pervenute)				100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite processo (costo del processo/popolazione)				€ 9,21	€ 8,67
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza interna sulla comunicazione e centro stampa				0,00	70,00%
% di soddisfazione dell'utenza sulla comunicazione del Sito istituzionale				0,00	70,00%
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

Obiettivo di processo Misurazione della performance					ANNO	2012
Area/e coinvolte nel processo	Area Tecnica					
Servizi coinvolti nel processo	Urbanistica ed Edilizia					
Responsabile del processo	Posizione Organizzativa Prestia Domenico					
	PROCESSO 27					
	Gestire la pianificazione territoriale					
	Finalità del Processo					
	Gestire la pianificazione territoriale (gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)					
	Stakeholders					
	Cittadini/uffici dell'Ente, Enti terzi, amministratori					
	Indici					
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2012
	Indici di Quantità					
Popolazione	48.962	48.946	48.920	48.949	48.920	
Mq territorio	20.640.000	20.640.000	20.640.000	20.640.000	20.640.000	
Mq edificati	5.783.987	5.783.987	5.783.987	5.783.987	5.783.987	
Mq edificabili	8.586.065	8.586.065	8.586.065	8.586.065	8.586.065	
Mq area agricole	11.390.119	11.390.119	11.390.119	11.390.119	11.390.119	
Nº PEC presentati	5	5	7	6	5	
Nº PEC approvati	9	6	6	7	5	
Nº C.D.U. presentati	69	71	75	72	70	
Nº C.D.U. rilasciati	69	71	75	72	70	
Richieste Numero Civico			15	15	15	
Richieste prezzo di vendita Edilizia Convenzionata			46	46	50	
	Indici di Tempo					
Tempo medio approvazione P.E.C. - (giorni)	440	592	382	471	180	
Tempo medio rilascio C.D.U. - (giorni)	6	7,60	8,20	7,27	4	
Tempo medio approvazione progetto definitivo opere di urbanizzazione - (giorni)					20	
	Indici di Costo					
Costo del processo	€ 229.545,76	€ 304.442,01	€ 132.470,07	€ 222.152,61	€ 143.909,34	
	Indici di Qualità					
Indagine di gradimento (focus con professionisti)					70,00%	
	INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Indicatori di Efficacia					
% di attuazione dei PEC (PEC approvati/PEC presentati)					123,53%	100,00%
	Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo mediodi approvazione PEC					471,33	180,00
Tempo medio rilascio C.D.U. - (giorni)					7,27	4,00
Tempo medio approvazione progetto definitivo opere urbanizzazione						20,00
	Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro-capite (costo processo/popolazione)					4,54	€ 2,94
	Indicatori di Qualità					
Focus con professionisti						70,00%
	Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					

Obiettivo di processo Misurazione della performance			ANNO	2012
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive Polizia locale Posizione organizzativa Grasso Luigi			
		Processo 29		
		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				
		Stakeholders		
		Cittadini		
		Indici		
		2009	2010	2011
		media triennio prec		Atteso nell'anno
Indici di Quantità				
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.920
N° volontari	58	58	50	55
Popolazione 30-65 anni	25707	25577	25405	25563
N° iniziative realizzate	6	7	48	20
N° attività progettate	6	7	34	50
Indici di Tempo				
Indici di Costo				
Costo del processo	95.252,67	€ 83.832	€ 66.444,58	€ 81.843,19
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 48.000	€ 0	€ 0,00	€ 0,00
Spese correnti di Protezione civile	€ 21.000	€ 22.000	€ 22.000	€ 21.666,57
				€ 22.600,00
Indici di Qualità				
INDICATORI DI PERFORMANCE				
Indicatori di Efficacia				
% di sensibilizzazione dei cittadini (volontari residenti sul territorio/popolazione 30-65 anni)			0,22%	0,22%
Indicatori di Efficacia temporale				
Indicatori di Efficienza Economica				
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)			€ 1,67	€ 1,31
% media finanziamento (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)			73,65%	0,00%
Indicatori di Qualità				
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.				

Obiettivo di processo Misurazione della performance				ANNO	2012
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Farmacia Farmacia 1 - Farmacia 2 Dirigente Perelli Vera				
		Processo 32			
		Gestire le farmacie comunali			
		Finalità del Processo			
		Erogare un servizio di assistenza socio-sanitaria per la cura e la tutela della salute dei cittadini			
		Stakeholders			
		Cittadini			
		Indici			
			2009	2010	2011
					media triennio prec
					Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920,00	48.949	4.892
Nº ricette	93.623,00	98.266,00	102.824,00	98.238	100.000,00
Nº utenti con ricetta	42.323,00	42.054,00	45.140,00	43.172	43.500,00
Nº consegne differente	10.400,00	12.300,00	12.990,00	11.897	14.000,00
Nº prodotti e farmaci venduti in tempo reale	280.175,00	297.328,00	293.447,00	290.317	300.000,00
Nº prodotti e farmaci richiesti	290.075,00	303.767,00	313.571,00	302.471	330.000,00
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 2.662.704,74	€ 2.565.332,30	€ 2.573.891,42	€ 2.600.642,82	€ 2.675.247,27
Proventi di competenza	€ 3.020.555,00	€ 3.023.146,35	€ 2.936.639,81	€ 2.993.447,05	€ 2.750.000,00
Provento complessivo da ricette	€ 2.090.974,00	€ 2.061.779,31	€ 1.947.728,56	€ 2.033.493,96	€ 1.800.000,00
Utile o perdita di esercizio	€ 437.680,00	€ 432.569,53	€ 412.051,45	€ 427.433,66	€ 300.000,00
Ricavi vendita banco	€ 929.581,00	€ 961.367,04	€ 988.911,25	€ 959.953,10	€ 950.000,00
Indici di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza			85,00%		85,00%
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di fedeltà (nº ricette/utenti con ricetta)				43,95%	43,50%
Copertura delle richieste (nº consegne differente/nº ricette)				12,11%	14,00%
% soddisfazione delle richieste in tempo reale (prodotti e farmaci venduti in tempo reale/ prodotti e farmaci richiesti)				48,97%	47,62%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (provento / costo del Processo)				115,10%	103,79%
Provento medio per ricetta (Provento complessivo da ricette/n. ricette)				€ 20,70	€ 18,00
Utile o perdita di esercizio				€ 432.569,53	€ 300.000,00
% extra farmaci (Ricavi vendita banco/proventi)				32,07%	34,55%
Indicatori di Qualità					
% soddisfazione dell'utenza				0,00	85,00%
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

		ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
<i>Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance</i>					
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive Politiche sociali Posizione organizzativa Pipino Claudia				
Processo 33 Gestire le problematiche abitative Finalità del Processo					
Assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune					
Stakeholders					
Cittadini con difficoltà abitativa					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920
h apertura settimanale	14,00	16,00	16,00	15	16,00
N° domande presentate	492,00	1.000,00	443,00	645	550,00
N° domande presentate ammissibili	492,00	450,00	394,00	445	495,00
N° utilizzatori dei servizi	4.106	5.000	4.450	4519	4.200
n. morosi di alloggi ATC	397	426	332	385	340,00
N. alloggi ATC occupati	966	966	966	966	953
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 309.563,40	€ 616.494,54	€ 601.473,11	€ 509.177,02	€ 617.794,00
Contributo regionale sostegno alla locazione	€ 292.000,00	€ 324.793,00	€ 306.968,74	€ 307.920,58	€ 400.000,00
Indici di Qualità					
Costituzione Osservatorio emergenza abitativa e orientamento alle politiche abitative					31/12/2012
Soddisfazione utenza					70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media bienna precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/35 h)				42,59%	44,44%
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande presentate ammissibili/domande presentate)				69,04%	90,00%
Grado di morosità su alloggi ATC (n. morosi/ n. alloggi ATC occupati)				39,86%	35,68%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo - contributo regione/n. utilizzatori dei servizi)				€ 44,54	€ 51,86
Costo pro capite del servizio (costo del processo- contributo regionale/popolazione)				€ 4,11	€ 4,45
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza				0,00	70%
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					
<i>Inserimento indice e indicatore di qualità</i>					

Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance					
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Area Tecnica Urbanistica ed Edilizia Posizione Organizzativa PRESTIA Domenico				
	Processo 36 <i>Gestire lo sportello edilizia</i> Finalità del Processo				
	<i>Garantire il rispetto delle norme in materia di urbanistica, edilizia mediante il rilascio dei titoli abilitativi e certificazioni in materia edilizia</i>				
	Stakeholders Cittadini/uffici dell'Ente, Enti terzi				
	Indici				
		2009	2010	2011	media triennio prec.
					Atteso nell'anno 2012
Indici di Quantità					
Popolazione	48.962	48.946	48.920	48.949	48.920
N° SCIA/DIA presentate					160
N° SCIA/DIA protocollate					90
N° PERMESSI DI COSTRUIRE presentati					120
N° PERMESSI DI COSTRUIRE rilasciati					70
N° CIL pervenute					200
W.I.P.: N° Pratiche pregresse censite					173,00
W.I.P.: N° Pratiche pregresse conclusive					173,00
N controlli a campione su CIL (30%)					60,00
Indici di Tempo					
Tempo rilascio SCIA - (minuti - tempo medio)					60,00
Tempo rilascio PERMESSO DI COSTRUIRE - (giorni - tempo medio)	248,00	172,00			41,00
Indici di Costo					
Costo del processo					€ 180.573,66
€ di oneri di urbanizzazione (dati previsionali di bilancio 2012-in fase di rendiconto si rileva l'ammontare accertato)			€ 1.700.000,00	€ 1.700.000,00	€ 3.000.000,00
Indici di Qualità					
Tempo appuntamento SCIA - (giorni)					8 gg.
Tempo appuntamento PERMESSO DI COSTRUIRE - (giorni)					30 gg.
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
% SCIA/DIA acquisite					56,25%
% soddisfazione dei Permessi di costruire (Permessi di costruire rilasciati/Permessi di costruire presentati)					58,33%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di risposta SCIA/DIA (minuti)					60,00
Tempo medio di rilascio PERMESSO DI COSTRUIRE (giorni)					41,00
Tempo medio appuntamento PERMESSO DI COSTRUIRE (giorni)					30,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo procapite processo (costo del processo/popolazione)					€ 3,69
Indicatori di Qualità					
% di smaltimento arretrato (W.I.P.)					100,00%
Analisi del risultato - O.I.V.					
<i>modifica titolo e finalità processo</i>					

				ANNO	2012						
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
				<i>Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance</i>							
Area/e coinvolte nel processo	Amministrativa										
Servizi coinvolti nel processo	Suap										
Responsabile del processo	Dirigente Costantino Mario										
Processo 37											
Gestire le autorizzazioni per occupazione suolo pubblico e impianti pubblicitari											
Finalità del Processo											
Gestire le autorizzazioni per occupazione suolo pubblico e impianti pubblicitari											
Stakeholders											
Tecnici professionisti / Imprese											
Indici											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno						
Indici di Quantità											
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949,33	48.920						
N° domande evase	799	810	768	792,33	750						
N° domande pervenute	799	810	769	792,67	750						
n. rilascio autorizzazioni e nulla osta occupazioni temporanee suolo		810	420	410,00	420						
n. autorizzazioni installazione mezzi pubblicitari			217		210						
n. passi carri (autorizzazioni e revocate)			126		120						
h apertura settimanale	36	36	36	36,00	36						
Indici di Tempo											
Tempo medio risposta (in gg)	3	3	3	3	3						
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 110.298,50	€ 103.403,09	€ 87.632,04	€ 100.444,54	€ 87.618,09						
Indici di Qualità											
% di soddisfazione dell'utenza					70,00%						
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia											
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)				99,96%	100,00%						
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				36,00	36,00						
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio risposta				3,00	3,00						
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,05	€ 1,79						
Costo medio per domanda evasa (costo complessivo del processo/n. domande evase)				€ 126,77	€ 116,82						
Indicatori di Qualità											
% di soddisfazione dell'utenza				0%	70%						
Analisi del risultato											
integrazione indici di quantità - inserimento indici e indicatori di qualità											

		ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/e coinvolte nel processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive					
Servizi coinvolti nel processo	Istruzione					
Responsabile del processo	Posizione organizzativa Popov Ugliana					
	Processo 38 (accorpa ex processo 38 -61)					
	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa					
	Finalità del Processo					
	Sostenere le scuole (anche private) nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative - Erogare contributi per acquisto libri e buoni scuola - Assicurare l'agibilità dei locali attraverso il pagamento delle utenze ed i riscaldamento dei locali					
	Stakeholders					
	Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche					
	Indici					
		2009	2010	2011	media triennio prec	Attesa nell'anno
	Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.945	48.920	48949,33	48.920	
N. ore per attività integrative	2272	3118	2.354	2581,33	1390	
N° ore sostegno settimanali hc	984	1086	920	996,67	739	
N° attività integrative attivate	251	227	437	305,00	347	
N° utenti	8083	12799	8.528	9803,33	7744	
N° alunni disabili	90	97	84	90,33	84	
N. borse studio-libri assegnati erogati	1414	1.562	1488,00	1546		
N. domande borse studio-libri assegni pervenute	1414	1.147	1280,50	1397		
Numeri utenti scuole materne private	291	306	309	302,00	316	
N. corsi attivati scuola civica musicale	24	24	24	24,00	24	
n. alievi iscritti scuola civica musicale	84	90	112	95,33	125	
n. domande pervenute scuola civica musicale	84	90	112	95,33	125	
	Indici di Tempo					
	Indici di Costo					
Costo del processo	€ 2.688.922,85	€ 2.646.913,00	€ 2.594.862,94	€ 2.643.566,16	€ 2.393.304,90	
Spese utenze e riscaldamento	€ 836.300,00	€ 835.000,00	€ 1.030.000,00	€ 900.433,33	€ 935.300,00	
contributo regionale per borse studio-libri e assegni			€ 250.000,00		€ 212.000,00	
contributo regione a scuole materne private			€ 47.000,00		€ 48.000,00	
contributo comunale a scuole materne private			€ 200.000,00		€ 200.000,00	
Costo del processo (ex proc 38)	€ 2.602.257,19	€ 2.564.933,27	€ 2.527.264,74	€ 2.564.818,40		
Costo del processo scuola civica (ex processo 61)	€ 86.665,66	€ 81.979,73	€ 67.598,20	€ 78.747,87		
€ risorse comunali per Scuola Civica	€ 62.000,00	€ 63.500,00	€ 50.450,00	€ 58.650,00	€ 53.000,00	
€ contributo da enti per Scuola Civica (Regione)	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 750,00	€ 1.916,67	€ 0,00	
	Indici di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza (focus con Direzioni didattiche)						70%
	INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa
	Indicatori di Efficacia					
Capacità di sostegno dell'HC (n ore sostegno / n. alunni HC)				11,03	8,80	
Durata media attività integrativa (ore complessive attività integrative/n. attività integrative attivate)				8,46	4,01	
	Indicatori di Efficacia temporale					
	Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 54,01	€ 48,92	
	Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza (focus con Direzioni didattiche)						70,00%
	Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					

Obiettivo di processo Misurazione della performance					ANNO	2012
Area/e coinvolte nel processo	Area Tecnica					
Servizi coinvolti nel processo	Gestione Fabbricati					
Responsabile del processo	Posizione Organizzativa Amendolara Luigi					
	PROCESSO 44					
	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e di funzionamento sul patrimonio immobiliare comunale					
	Finalità del Processo					
	Assicurare la manutenzione ordinaria e la fruibilità del patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili.					
	Stakeholders					
	Cittadini/uffici dell'Ente, Enti terzi, amministratori					
	Indici					
		2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno 2012
	Indici di Quantità					
Popolazione		48.982	48.946	48.920	48.949	48.920
Mq. Superfici gestite		79.600	79.600	81.100	80.100	81.100
Mq. Superfici edilizia scolastica gestite		55.000	55.000	56.500	55.500	56.500
Mq. Di volume edilizio gestiti		297.900	297.900	302.500	299.433	302.500
N. totali istanze ricevute		1.131	1.900	1.448	1.493	1.450
N. istanze totali soddisfatte (n. manutenzioni ordinarie effettuate)		1.131	1.600	1.230	1.320	1.300
N. Istanze ricevute da direzione scolastiche		850	1.120	1.086	1018,67	1300,00
N. istanze soddisfatte da direzione scolastiche		850,00	€ 1.120,00	€ 923,00	964,33	1250,00
	Indici di Tempo					
Tempo medio esecuzione interventi		27	7	2	12,00	2
N. interventi realizzati in ritardo		20	17	10	15,67	9
	Indici di Costo					
Costo del processo		€ 720.428,24	€ 1.067.186,05	€ 916.231,87	€ 901.281,05	€ 742.696,64
Gestione calore		€ 820.000,00	€ 820.000,00	€ 830.000,00	€ 823.333,33	€ 1.050.000,00
Risorse per manutenzioni ordinarie (manutenzione edile ed impiantistica)		€ 650.000,00	€ 380.000,00	€ 665.000,00	€ 565.000,00	€ 545.000,00
Prevenzione e sicurezza ambienti di lavoro e incarico RSPP		€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 25.000,00	€ 11.666,67	€ 25.000,00
Pulizia locali comunali		€ 430.000,00	€ 369.093,00	€ 332.950,00	€ 377.614,33	€ 332.000,00
	Indici di Qualità					
N. interventi contestati su gestione calore				12		10
N. interventi contestati su manutenzione edile impiantistica						10
N. interventi contestati su pulizia						10
Indagine di gradimento (focus con direzioni didattiche)						70,00%
	INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Indicatori di Efficacia					
Tasso di risposta (n.interventi soddisfatti/n.interventi ricevuti)					88,43%	89,66%
Tasso di risposta su edilizia scolastica (n.interventi soddisfatti edilizia scolastica/n.interventi ricevuti edilizia scolastica)					94,67%	96,15%
	Indicatori di Efficacia temporale					
Rispetto tempi programmati (n.interventi realizzati in ritardo/n.interventi soddisfatti)					1,19%	0,69%
	Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (costo processo/popolazione)					€ 18,41	€ 15,18
Costo unitario manutenzione ordinaria (risorse sostenute/mq.superficie gestita)					€ 7,05	€ 6,72
	Indicatori di Qualità					
Qualità degli interventi (n.interventi contestati/n.interventi soddisfatti)						2,31%
% gradimento direzioni didattiche (focus con direzioni didattiche)						70,00%
	Analisi del risultato - O.I.V.					
	commento sintetico sui risultati					

Obiettivo di processo Misurazione della performance				ANNO	2012		
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo				Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance			
Area Tecnica Gestione Territorio Posizione Organizzativa Vito GIORDANO							
PROCESSO 46							
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e di funzionamento sul territorio: strade, illuminazione pubblica, reti tecnologiche, verde, giochi bimbi, segnaletica.							
Finalità del Processo							
Assicurare la manutenzione ordinaria: strade, illuminazione pubblica, reti tecnologiche, verde, giochi bimbi, segnaletica garantendo la mobilità sul territorio in condizione di sicurezza, la fruibilità degli spazi pubblici e l'efficienza delle reti.							
Stakeholders							
Cittadini/uffici dell'Ente, Enti terzi, amministratori							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno 2012		
Indici di Quantità							
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920		
Mq. territorio	20.640.000	20.640.000	20.640.000	20.640.000	20.640.000		
Mq. verde	1.168.000	1.184.800	1.210.000	1.187.600	1.210.000		
Km. Strade	97	100	100	99	100		
N. aree verdi presenti sul territorio	161	165	175	167	175		
Km. Fognatura bianca	38,50	42,50	46,12	42,37	46,12		
Km. Fognatura nera	58,90	60,50	61,00	60,13	61,00		
N. punti luce	5.623	6.318	6.330	6.090,33	6.330		
N. impianti semaforici	17	17	17	17	17		
N. giochi (Parchi e Scuole)	146	159	134	146	140		
N. istanze ricevute Sportello Territorio	2.533	1.840	1.560	1.977,67	1.500		
N. istanze soddisfatte	2.533	1.840	1.560	1.977,67	1.500		
N. istanze di autorizzazione pervenute (manomissioni suolo pubblico, allacciamento fognature)	141	132	126	133	140		
N. autorizzazioni riasciate (manomissioni suolo pubblico, allacciamento fognature)	141	132	126	133	140		
N. manutenzioni ordinarie effettuate (Strade)	8125	7100	384	5203,00	384		
N. manutenzioni ordinarie effettuate (I.P.)	361	319	322	334,00	300		
N. interventi di manutenzione ordinaria effettuate sul verde	2.092	2.000	2.000	2031	2.000		
N. interventi di manutenzione ordinaria effettuate sui giochi e arredo urbano	110	209	676	332	640		
N. manutenzioni ordinarie effettuate - segnaletica (Viabilità - Gresso)	302	311	382	331,67	300		
N. manutenzioni ordinarie effettuate - semafori (Viabilità - Gresso)	85	97	50	77,33	50,00		
N. ore intervento effettuate per spazzamento neve	3.099	1.083	105	1429,00	1083,00		
Indici di Tempo							
Tempo medio di intervento su segnalazione (Sportello Territorio)	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00		
Tempo medio da sopralluogo ad emissione ordinanza per segnaletica					5,00		
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 3.016.121,74	€ 3.046.591,22	€ 3.376.347,83	€ 3.146.353,60	€ 3.145.703,52		
Costo del processo (ex n. 19 Reti tecnologiche)	€ 121.853,48	€ 113.524,93	€ 99.199,28	€ 111.525,90			
Costo del processo (ex n. 46 Strade)	€ 1.196.452,38	€ 1.342.830,10	€ 1.613.079,68	€ 1.384.120,72			
Costo del processo (ex n. 47 Verde)	€ 325.742,50	€ 352.098,24	€ 479.082,32	€ 385.641,02			
Costo del processo (ex 49 Viabilità)	€ 1.372.073,38	€ 1.238.137,94	€ 1.184.986,55	€ 1.265.065,96			
Risorse per manutenzione strade	€ 110.000,00	€ 270.000,00	€ 100.000,00	€ 160.000,00	€ 130.000,00		
Risorse per segnaletica - semafori	€ 180.000,00	€ 138.000,00	€ 150.000,00	€ 156.000,00	€ 100.000,00		
Risorse per verde pubblico, aree esterne scuole, verde cimiteri, fontane e diserbo	€ 315.000,00	€ 150.000,00	€ 160.000,00	€ 208.000,00	€ 320.000,00		
Risorse per illuminazione pubblica	€ 710.000,00	€ 750.000,00	€ 880.000,00	€ 780.000,00	€ 990.000,00		
Risorse per manutenzione cadiole stradali					€ 110.000,00		
Risorse per manutenzione giochi bimbi					€ 50.000,00		
Risorse per spazzamento neve	€ 192.151,14	€ 286.486,00	56782,05	178473,0667	€ 230.000,00		
Risorse per trasporti urbani	€ 479.171,24	€ 487.756,02	513013,83	493313,6967	€ 550.000,00		
Indici di Qualità							
N. richieste risarcimento danni per sinistri su strade	104	82	137	107,67	90		
N. interventi contestati all'impresa (totale)					20		
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media biennio precedente	Performance attesa		
Indicatori di Efficacia							
Tasso di risposta (interventi soddisfatti/interventi richiesti)				100,00%	100,00%		
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg)				5,00	4,00		
Tempo medio di intervento per segnaletica (gg)					5,00		
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo /popolazione)				€ 64,28	€ 64,30		
Indicatori di Qualità							
Qualità degli interventi (n. interventi contestati all'impresa)					20,00		
Analisi del risultato O.I.V							
Rettificato, in sede di prima variazione i valori costo processo 2011 e, conseguentemente, corrett i valori del triennio e il valore indicatore di efficienza economica							

				ANNO	2012				
		Obiettivo di processo Misurazione della performance		Obiettivo modificato con 1 ^a variazione al Piano Performance					
Area/e coinvolte nel processo		Servizi alla persona ed alle attività produttive							
Servizi coinvolti nel processo		Istruzione (Asilo nido)							
Responsabile del processo		Posizione organizzativa Peopv Ugliana							
		Processo 48							
		Progettare e gestire servizi di Asilo Nido							
		Finalità del Processo							
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (controllo) dei servizi educativi e di supporto									
Stakeholders									
Famiglie con bimbi 0-3 anni									
Indici									
		2009	2010	2011	media triennio prec				
Indici di Quantità					Atteso nell'anno				
Popolazione		48.962	48.946	48.920	48.949				
N° posti occupati		243	252	262	262				
N° posti disponibili		243	252	262	262				
N° richieste pervenute		353	350	455	386				
Bimbi 0-3 anni		1941	1902	1836	1.836				
Bimbi 0-3 anni (potenziale utenza a prescindere dalla residenza)		1941	1818	1886	1.200				
N° gg apertura servizio		202	201	201	200				
N° gg apertura servizio asilo nido Puccini (in concessione)				0	210				
N° ore servizio attivo		20	20	20	15				
Iscrizioni al servizio estivo		106	89	111	102				
Indici di Tempo									
Tempo medio in lista di attesa (in giorni)		30	30	30	30,00				
Indici di Costo									
Costo del processo		€ 2.783.337,69	€ 2.732.736,25	€ 2.707.521,07	€ 2.741.198,34				
Proventi di competenza (rette)		€ 525.000,00	€ 560.000,00	€ 505.000,00	€ 384.000,00				
Proventi da Provincia ed Enti diversi		€ 235.000,00	€ 206.539,00	€ 220.000,00	€ 220.000,00				
Indici di Qualità									
% di soddisfazione dell'utenza			80%		80%				
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa				
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)				100,00%	100,00%				
% di utenti potenziali (richieste pervenute/bimbi 0-3 anni)				20,39%	17,43%				
Grado di insoddisfazione della domanda (richieste pervenute-posti disponibili/richieste pervenute)				34,63%	18,13%				
giorni di apertura del servizio				201,33	200,00				
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio in lista di attesa				30,00	30,00				
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (provento / costo del processo)				27,38%	21,65%				
Costo unitario (costo del processo / posti occupati)				€ 10.863,40	€ 10.632,61				
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)				€ 56,00	€ 56,94				
Indicatori di Qualità									
% di soddisfazione dell'utenza					70,00%				
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.									
rettificato valori costo processo anno 2011 e conseguentemente corretti valori triennio e rettificato il valore costo processo atteso nell'anno e i valori indicatori di efficienza economica									

		ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance		Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance			
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive Commercio e polizia amministrativa Posizione organizzativa Grasso Luigi				
Processo S1					
Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti e di pubblica sicurezza					
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 di pubblica sicurezza					
Stakeholders					
Esercizi commerciali - Attività Produttive					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949,33	48.920
N° domande accolte	536	602	624	587,33	624
N° domande presentate	549	602	635	595,33	635
N° attività presenti sul territorio	1991	2060	2104	2.051,67	2104
Nuove attività insediate	406	410	410	408,67	410
Attività cessate	31	32	50	37,67	50
N° commercio di vicinato	521	528	510	519,67	510
N° attività commerciali	1150	1150	1594	1.298,00	1594
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	1991	2060	2104	2.051,67	2104
h apertura settimanale	9	9	10,5	9,50	10,5
Indici di Tempo					
Tempo medio rilascio autorizzazioni	60	20	20	33	20
tempo medio controllo Sca	60	20	20	33	20
tempo medio rilascio licenze di pubblica sicurezza	30	10	10	17	10
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 305.489,11	€ 287.351,34	€ 276.213,02	€ 289.684,49	€ 267.062,67
Indici di Qualità					
Indagine di gradimento					70,00%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				98,66%	98,27%
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				19,92%	19,49%
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				1,84%	2,38%
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				40,04%	31,99%
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				4,19%	4,30%
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				26,39%	29,17%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio rilascio autorizzazioni				33,33	20,00
tempo medio controllo Sca				33,33	20,00
tempo medio rilascio licenze di pubblica sicurezza				16,67	10,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio (costo del processo / n.attività)				€ 141,19	€ 126,93
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 5,92	€ 5,46
Indicatori di Qualità					
Indagine di gradimento					70,00%
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					
Rettificato, in sede di prima variazione, il valore costo processo anno 2011 e, conseguentemente, il valore del triennio e i valori indicatori di efficienza economica - inserito indicatore di qualità					

		ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
<i>Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance</i>					
Area/e coinvolte nel processo	Amministrativa				
Servizi coinvolti nel processo	Avvocatura				
Responsabile del processo	Posizione organizzativa Michieletto Giuseppe				
	Processo 52				
	Fornire supporto legale all'Ente				
	Finalità del Processo				
Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali					
Stakeholders					
Uffici comunali					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920
N° contenziosi gestiti	61,00	61,00	160,00	94	60,00
N° contenziosi gestiti di enti convenzionati			8,00		5,00
N° esiti favorevoli	32,00	51,00	129,00	71	45,00
N° pratiche legali seguite da ufficio	31,00	61,00	35,00	42	50,00
N° pratiche legali seguite da ufficio per enti convenzionati			16,00		30,00
N° totale pratiche legali	32,00	62,00	51,00	48	80,00
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 126.445,78	€ 100.540,22	€ 127.703,13	€ 118.239,71	€ 106.301,15
Entrate derivanti da enti convenzionati			€ 24.100,00		€ 31.000,00
Indici di Qualità					
Indagine di customer interna					70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				75,18%	75,00%
Efficienza interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				87,59%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,42	€ 2,17
Costo medio di gestione delle pratiche legali (costo processo-entrata/n°pratiche legali gestite internamente)				€ 2.446,13	€ 941,26
Indicatori di Qualità					
Indagine di customer interna					70%
Analisi del risultato					
<i>separato processo 52 dal processo 54 - inserito indice e indicatore di qualità</i>					

Obiettivo di processo Misurazione della performance					ANNO	2012
<i>Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance</i>						
Area/e coinvolte nei processi	Area Finanziaria					
Servizio	Servizio acquisti-economato					
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio acquisti-economato					
	Processo 53					
	Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato/Acquisti)					
	Finalità del Processo					
	Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'ente					
	Stakeholder					
	Uffici comunali					
	Indici					
		2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
	Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.910	
Importo acquisti gestiti dal servizio Economato/Ufficio acquisti	€ 1.117.289,17	€ 1.054.049,60	€ 1.087.000,00	1.086.112,92	€ 1.268.000,00	
Spesa complessiva acquisti ente	€ 5.062.759,63	€ 4.952.870,00	€ 5.003.000,00	5.006.209,88	€ 4.592.470,00	
n. buoni economati emessi			612,00		612,00	
n. incassi allo sportello			2547,00		2550,00	
n. sinistri gestiti			145,00		145,00	
n. interventi di manutenzione attrezzature			100,00		100,00	
n. determini e buoni d'ordine			32,00		32,00	
n. distribuzioni materiali cancelleria			450,00		450,00	
n. distribuzioni buoni pasto			995,00		995,00	
N° dipendenti del servizio	4,10	4,10	4,10	4,10	4,10	
N° totale dipendenti	264,00	259,00	256,00	259,67	256,00	
	Indici di Tempo					
	Indici di Costo					
Costo del processo	€ 520.658,14	€ 483.097,12	€ 654.000,63	€ 552.585,30	€ 631.046,70	
	Indici di Qualità					
Indagine di customer interna						70,00%
	INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Indicatori di Efficacia					
Efficienza del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva acquisti dell'Ente)					21,70%	27,61%
% Personale (n. dipendenti del servizio/tot dipendenti)					1,58%	1,60%
	Indicatori di Efficacia temporale					
	Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 2.128,06	€ 2.465,03
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 11,29	€ 12,90
	Indicatori di Qualità					
Indagine di customer interna						70,00%
	Analisi del risultato					
	<i>Implementazione indici di quantità</i>					

		Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO	
		Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance			
Area/e coinvolte nel processo	Servizi coinvolti nel processo	Amministrativa Avvocatura (contratti) Posizione organizzativa Michieletto Giuseppe		Processo 54	
		Gestire appalti e contratti		Finalità del Processo	
		Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti			
		Stakeholders		Indici	
		Uffici comunali			
		Indici			
				2009	2010
				2011	media triennio prec
					Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione		48.982	48.946	48.920	48.949
N° gare gestite dal servizio contratti		55,00	14,00	5,00	25
N° gare complessive dell'Ente (importo sup. € 50.000)		91,00	24,00	8,00	41
n. contratti stipulati		56,00	24,00	21,00	34
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo		€ 53.417,90	€ 57.769,85	€ 45.744,46	€ 52.310,74
Indici di Qualità					
Indagine di customer interna					
		INDICATORI DI PERFORMANCE			
		Indicatori di Efficacia			
Efficacia del servizio Contratti					
(n. gare gestite dal servizio Contratti/n. gare complessive dell'Ente)					
		Indicatori di Efficacia temporale			
		Indicatori di Efficienza Economica			
Costo pro capite del servizio					
(costo complessivo del processo/popolazione)					
Costo medio per contratto					
(Costo complessivo del processo/n. contratti stipulati)					
		Indicatori di Qualità			
Indagine di customer interna					
		Analisi del risultato			

					ANNO	2012			
					Obiettivo di processo Misurazione della performance				
Area/e coinvolte nel processo					Ammministrativa Ced/statistica/comunicazione istituzionale				
Servizi coinvolti nel processo					Dirigente Costantino Mario				
					Processo 55				
					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									
					Stakeholders				
					Uffici comunali				
					Indici				
					2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione					48.982	48.946	48.920	48.949,33	48.920
N° postazioni hardware					246,00	251,00	251,00	249	251,00
N° servizi on line					5,00	5,00	5,00	5	5,00
N° servizi dell'ente					45,00	45,00	45,00	45	45,00
N° totale dipendenti					264,00	259,00	256,00	260	256,00
N° dipendenti del servizio					2,00	3,00	3,00	3	3,00
N° interventi di supporto realizzati					2600,00	2600,00	2.850,00	2683	2900,00
N° interventi di supporto richiesti					2600,00	2600,00	2.850,00	2683	2900,00
Indici di Tempo									
Indici di Costo									
Costo del processo					€ 329.233,66	€ 327.295,14	€ 297.774,24	€ 318.101,01	€ 312.476,79
Indici di Qualità									
% di soddisfazione dell'utenza interna									70%
INDICATORI DI PERFORMANCE								media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia									
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line/n. servizi dell'Ente)								11,11%	11,11%
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. dipendenti)								1,03%	1,17%
Efficienza del Servizio CED (n. interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti)								100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)								€ 1.225,04	€ 1.220,61
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)								€ 6,50	€ 6,39
Costo unitario postazione (costo complessivo del processo/n. postazioni)								€ 1.275,81	€ 1.244,63
Indicatori di Qualità									
% di soddisfazione dell'utenza interna								0,00	70%
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Obiettivo di processo Misurazione della performance				ANNO	2012
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Amministrativa Protocollo/archivo/fattorini/uscieri Dirigente Costantino Mario				
		Processo 56			
		Gestire il protocollo, il centralino, le notifiche e i servizi di uscierato			
		Finalità del Processo			
		Garantire la gestione degli atti in entrata e in uscita, le notifiche, il centralino e il servizio di uscierato			
		Stakeholders			
		Uffici comunali			
		Indici			
		2009	2010	2011	media triennio prec
					Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920
N° atti protocollati dal servizio	9.000	12.000	15.000	12.000	13.000
N° atti protocollati complessivamente	61.988	56.005	53.860	57.284	53.000
N° atti notificati	5.902	5.778	5.780	5.820	5.700
N° totale dipendenti	264	259	256	260	256
N° Sedi comunali presidiate	2	2	2	2	3
N° centralini gestiti	1	1	1	1	1
N° dipendenti del servizio	10,00	9,00	12,95	10,65	14,85
Indici di Tempo					
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) gg	1	1	1	1	1
Ore settimanali uscierato sedi comunali	102,00	76,00	76,00	84,67	76,00
Ore settimanali centralino con operatore	61,5	61,5	61,50	61,5	61,50
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 486.528,36	€ 443.534,89	€ 425.270,41	€ 451.777,89	€ 496.796,99
Indici di Qualità					
% gradimento servizio					70,00%
n. segnalazioni atti mancanti in archivio					
n. errori di smistamento atti					
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti protocollati in uscita complessivamente)				206,19%	228,07%
% Personale (n. dipendenti del servizio/n. totale dipendente)				4,10%	5,80%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				1,00	1,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 1.739,84	€ 1.940,61
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 9,23	€ 10,16
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione utenza interna				0,00%	70,00%
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

		ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
		<i>Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance</i>			
Area/e coinvolte nel processo	Staff				
Servizi coinvolti nel processo	Programmazione				
Responsabile del processo	Segretario Generale Ghinamo Franco				
Processo 57					
<i>Gestire l'organizzazione, la programmazione e il controllo di gestione.</i>					
Finalità del Processo					
<i>Garantire il supporto al Segretario Generale all'organizzazione, programmazione e controllo di gestione. Garantire l'assistenza tecnica e di segreteria nei rapporti con le Organizzazioni sindacali, nelle procedure di aggiornamento fabbisogno triennale del personale e dotazioni organiche. Garantire la gestione e l'assistenza nei rapporti con l'Organismo indipendente di valutazione e con il Collegio dei Revisori (per i procedimenti di competenza)</i>					
Stakeholder					
Uffici comunali					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48982	48946	48920	48949	48920
N.strumenti attivati (piano performance, sistema di valutazione)			2		0
N.strumenti da attivare ex art 147 del D.Lgs. 267/00 + D.Lgs.			2		0
N.indicatori da monitorare					215
N. controlli a campione			0		40
n. obiettivi di processo			51		39
n. obiettivi strategici /sviluppo presidiati			15		7
n. dirigenti			5		5
n. posizioni organizzative			14		14
n. dipendenti			256		256
n. sedute con l'Organismo indipendente di valutazione			14		14
n. ore relazioni sindacali					400
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo				€ 89.794,72	€ 148.525,87
Budget di spesa del personale gestiti				€ 9.179.865,94	€ 9.202.240,00
Indici di Qualità					
<i>Indagine di gradimento</i>					70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 580,18
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 3,04
Indicatori di Qualità					
% controlli a campione (verifica valori indici proposti)					20,00%
<i>indagine di gradimento</i>				0,00%	70,00%
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					
<i>modifica titolo e finalità processo - implementazione indici di quantità e di costo - inserimento indici e indicatori di qualità</i>					

		ANNO	2012			
Obiettivo di processo Misurazione della performance						
<i>Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance</i>						
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo		Amministrativa Segreteria organi istituzionali e servizi generali Dirigente Costantino Mario				
Processo 58						
Gestire la Segreteria						
Finalità del Processo						
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria						
Stakeholders						
Uffici comunali / Organi istituzionali						
Indici						
		2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità						
Popolazione		48.982	48.946	48.920	48.949,33	48.920
N° dipendenti del servizio		7.45	7.45	7.45	7	6.55
N° totale dipendenti		264,00	259,00	256,00	260	256,00
deliberazioni Giunta e Consiglio Comunale		335	274	273	294	250
determinazioni dirigenziali		1706	2496	1.322	1.841	1200
N° atti pubblicati		4690	4690	2.447	3.942	2400
n. convocazioni Consiglio, Giunta e commissioni				90	30	90
n. determinazioni relative alla gestione degli organi istituzionali				15	5	15
Indici di Tempo						
Tempo medio di pubblicazione atti (gg)		4	4	4	4	4
Indici di Costo						
Costo del processo		€ 636.238,67	€ 695.509,67	€ 682.858,23	€ 671.535,52	€ 650.900,14
Indici di Qualità						
Indagine di gradimento						70%
INDICATORI DI PERFORMANCE					media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia						
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					2,87%	2,56%
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di pubblicazione atti					4,00	4,00
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 2.586,14	€ 2.542,58
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 13,72	€ 13,31
Indicatori di Qualità						
Indagine di gradimento del servizio						70%
Analisi del risultato						
Implementazione indici di quantità						

				ANNO	2012
		Obiettivo di processo Misurazione della performance		Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance	
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo					
		Amministrativa Personale Dirigente Costantino Mario			
Processo 59 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.					
Stakeholders					
Dipendenti					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920,00
N° cedolino	3.612,00	3.521,00	3.415,00	3516	3.400,00
N° dipendenti del servizio	9,00	9,00	9,26	9,09	7,20
N° totale dipendenti	264,00	259,00	256,00	259,67	256,00
n. totale di soggetti gestiti	383,00	393,00	312,00	362,67	340,00
n. determina e provvedimento gestione giuridica dipendenti			2000,00		2.000,00
n. denunce e pratiche relative alla gestione contabile, fiscale e contributiva			175,00		175,00
n. pratiche regolarizzazione e recupero valore capitale pensione			10,00		10,00
n. cessione stipendio			15,00		15,00
n. pratiche gestione previdenziale personale cessato			80,00		80,00
n. pratiche collocamenti in quiescenza, liquidazioni			50,00		50,00
n. giornate di formazione	581,00	699,00	280,00	520,00	280,00
n. partecipanti alla formazione	341,00	361,00	441,00	381,00	440,00
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 396.626,97	€ 394.552,48	€ 381.491,61	€ 390.890,35	€ 312.264,44
Spesa complessiva servizio formazione	€ 40.700,00	€ 40.700,00	€ 20.989,08	€ 34.129,69	€ 21.000,00
Indici di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza interna					70%
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
% Personale (n° dipendenti servizio / Totale dipendenti)				3,50%	2,81%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di risposta su quesiti				0,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 1.505,35	€ 1.219,78
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 7,99	€ 6,38
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolino)				€ 111,17	€ 91,84
Costo formazione (costo complessivo della formazione/n.giornate di formazione)				€ 65,63	€ 75,00
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza interna				0,00	70%
Analisi del risultato					
Implementazione indici di quantità					

Obiettivo di processo Misurazione della performance		ANNO	2012		
<i>Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance</i>					
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive Attività culturali (pace e cooperazione) Posizione organizzativa Fedriga Giuseppina				
Processo 60					
Organizzare iniziative per la pace e la cooperazione internazionale					
Finalità del Processo					
Organizzare iniziative sul territorio orientate alla promozione della pace e della cooperazione internazionale con il coinvolgimento di partner del territorio					
Stakeholders					
Cittadini					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione (n. iniziative per la pace realizzate)	48.982	48.946	48.920	48.949	48.920
n. iniziative per la pace realizzate	13	11	11	12	10
n. progetti finanziati	2	3	5	3	5
n. iniziative per la sensibilizzazione locali	40	30	20	30	22
n. partecipanti alle iniziative di sensibilizzazioni	1200	2000	2550	1917	3000
n. iniziative di scambio per gemellaggi	9	8	6	8	12
n. gemellaggi e patti di amicizia attivi	4	5	5	5	6
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo entrate per finanziamenti su progetti	€ 242.096,48 € 53.760,00	€ 239.453,60 € 88.949,89	€ 154.583,76 € 62.162,00	€ 212.044,61 € 68.290,63	€ 152.099,00 € 64.800,00
Indici di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza					70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Contribuzione all'offerta culturale (n. iniziative finanziate/ n. iniziative realizzate)				8,00%	15,63%
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative realizzate)				46,00	93,75
n. iniziative medie per gemellaggi (n. iniziative complessive per gemellaggi/ n. gemellaggi attivi)				1,64	2,00
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Contributo medio per progetto finanziato (entrate per finanziamenti su progetti/n. progetti finanziati)				€ 20.487,19	€ 12.960,00
Costo unitario per iniziativa (costo complessivo del processo/n. iniziative per la pace+ n. iniziative per sensibilizzazione)				€ 5.089,07	€ 4.753,09
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 4,33	€ 3,11
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza				0,00	70,00%
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					
<i>implementazione indice e indicatore di qualità</i>					

Obiettivo Strategico n° A.T. 01- *Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance*

Obiettivo Strategico n° A.T. 01- *Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance*

VERIFICA INTERMEDIA AL	VERIFICA FINALE AL
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	MEDIA VALORE RAGGIUNTO %
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %	MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %

Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti	
Cause		Cause	
Effetti		Effetti	
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi	
Intrapresi		Intrapresi	
Da attivare		Da attivare	

RISORSE AGGIUNTIVE UTILIZZATE		
Tipologia	Descrizione	Costo
COSTO COMPLESSIVO DELL'OBBIETTIVO		

NOTA: Gli steps temporali sono condizionati anche dai tempi di dibattito politico sulle scelte che si vanno a delineare nel processo approvativo, dai tempi autorizzativi della Regione Piemonte

Obiettivo Strategico n° A.T. 02 - Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance

Obiettivo Strategico n° A.T. 02 - Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance

VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE AL	
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %	
Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti	
Cause		Cause	
Effetti		Effetti	
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi	
Intrapresi		Intrapresi	
Da attivare		Da attivare	
RISORSE AGGIUNTIVE UTILIZZATE			
Tipologia	Descrizione		Costo
COSTO COMPLESSIVO DELL'OBBIETTIVO			

NOTA: Gli steps sono condizionati dalla presentazione delle documentazioni di riferimento e dalla disponibilità da parte degli Operatori Privati.

Obiettivo di sviluppo n° A.T. 03 - *Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance*

Obiettivo di sviluppo n° A.T. 03 - *Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance*

Obiettivo Strategico n° A.T. 04 - Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance

Obiettivo Strategico n° A.T. 04 - Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance

DIRIGENTE		SETTORE		collegamento con rpp
Pier Domenico SIBILLA		Gestione Fabbricati		ANNO 2012- versione 14.11.2012
FINALITA'	Attivare progetti e azioni mirati al miglioramento delle efficienze energetiche sul patrimonio immobiliare comunale e sugli impianti di territorio .			
VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE AL		
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		
Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti		
Cause		Cause		
Effetti		Effetti		
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi		
Intrapresi		Intrapresi		
Da attivare		Da attivare		
RISORSE AGGIUNTIVE UTILIZZATE				
Tipologia	Descrizione			Costo
COSTO COMPLESSIVO DELL'OBBIETTIVO				

NOTA: Le fasi attuative possono essere rispettate in termini temporali se anche i tempi di decisione politica avvengono in modo sollecito.

Obiettivo strategico n°5

Obiettivo strategico n°5

DIRIGENTE		SETTORE	collegamento con rpp
Dr. Giovanni Carlo Franchino		Area Servizi alla Persona e alle Attività Produttive	progetto 5.1.
FINALITA'	<i>Offerta e mantenimento di strumenti tecnologici e di accesso al sistema informativo in modo pubblico e gratuito alla stregua delle più importanti Città. Fornire un servizio di navigazione Internet per i cittadini tramite una rete WI-FI pubblica. Garantire l'accesso free tramite tecnologie innovative in ambito wireless. Utilizzo della rete per più servizi con risparmio di risorse economiche.</i>		
VERIFICA INTERMEDIA AL	MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	VERIFICA FINALE AL	MEDIA VALORE RAGGIUNTO %
	MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %
Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti	
Cause		Cause	
Effetti		Effetti	
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi	
Intrapresi		Intrapresi	
Da attivare		Da attivare	
RISORSE AGGIUNTIVE UTILIZZATE			
Tipologia	Descrizione		Costo
COSTO COMPLESSIVO DELL'OBIETTIVO			

Obiettivo Strategico n° 6 - *Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance*

Obiettivo Strategico n° 6 - *Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance*

DIRIGENTE		SETTORE		collegamento con rpp
Dott. FRANCHINO Giovanni Carlo		SERVIZI ALLA PERSONA		Progetto 5.3
FINALITA'	Maggiore offerta di servizi all'infanzia, con caratteristiche diversificate, più elastiche per soddisfare al massimo i tempi delle famiglie			
VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE AL		
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		
Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti		
Cause		Cause		
Effetti		Effetti		
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi		
Intrapresi		Intrapresi		
Da attivare		Da attivare		
RISORSE AGGIUNTIVE UTILIZZATE				
Tipologia	Descrizione			Costo
COSTO COMPLESSIVO DELL'OBBIETTIVO				

NOTA: Le fasi attuative possono essere rispettate in termini temporali se anche i tempi di decisione politica avvengono in modo sollecito.

Obiettivo Strategico n° 7 - Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance

DIRIGENTE	SERVIZIO	collegamento con rpp					
Tutti i dirigenti	Aree dirigenziali						
FINALITA'	<i>Migliorare il rapporto tra ente e cittadino agevolando la fruizione dei servizi erogati, organizzando un unico punto di front office.</i>						
Titolo Obiettivo strategico:	Sportello unico del cittadino						
descrizione obiettivo	<p>Riorganizzare il servizio di contatto con il cittadino attraverso la costituzione di una nuova struttura con funzioni polivalenti e multidisciplinari capace di svolgere il ruolo di unico front office, diffondendo una cultura orientata alla collettività, alla comunicazione, alla trasparenza. Alla nuova funzione convergono tutti quei procedimenti di erogazione di servizi in termini di info desk, rilascio certificazioni, autorizzazioni, presa visione di documentazioni, etc., per quanto concerne gli ambiti demografici, tecnici, socio-culturali, educativi.</p>						
Descrizione delle fasi di attuazione:							
1	Preparazione e definizione degli aspetti organizzativi, Costituzione del comitato guida. Individuazione del responsabile interno di progetto e dei referenti di struttura di primo livello. Costituzione del team di progetto. Impostazione ed avvio del piano di comunicazione.	6	Definizione della location con layout degli spazi necessari ed elaborazione progetto di riferimento (rinvio anno 2013)				
2	Rilevazione dei servizi/prodotti erogati per l'individuazione delle attività da trasferire allo sportello polivalente (modificato cronoprogramma : da settembre a ottobre 2012)	7	Dimensionamento economico dell'intero intervento ed acquisizione risorse (rinvio anno 2013)				
3	Scelta del modello di riferimento e progettazione del sistema di erogazione del servizio (rinvio anno 2013)	8	Attuazione interventi (rinvio anno 2013)				
4	Dimensionamento dell'organico necessario e attivazione della selezione del personale, attraverso una logica volontaristica. Formazione degli operatori selezionati (rinvio anno 2013)	9	Azioni di comunicazione sui media e sul sito internet comunale (rinvio anno 2013)				
5	Predisposizione del progetto informatico di riferimento (rinvio anno 2013)	10	Start up (rinvio anno 2013)				
INDICI DI RISULTATO							
Indici di Quantità		ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.			
Indici di Qualità		ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.			

Obiettivo Strategico n° 7 - Obiettivo modificato con 1^a variazione al Piano Performance

DIRIGENTE	SERVIZIO	collegamento con rpp
Tutti i dirigenti	Aree dirigenziali	
FINALITA'	Migliorare il rapporto tra ente e cittadino agevolando la fruizione dei servizi erogati, organizzando un unico punto di front office.	

CRONOPROGRAMMA														
FASE E TEMPI	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Genesio 2013	Febbraio 2013	Marto 2013	Aprile 2013	Maggio 2013
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
VERIFICA INTERMEDIA AL					VERIFICA FINALE AL									
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %					MEDIA VALORE RAGGIUNTO %									
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %					MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %									

Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti	
Cause		Cause	
Effetti		Effetti	
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi	
Intrapresi		Intrapresi	
Da attivare		Da attivare	