



**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	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 operative)	4	4	4	4
Posizioni Organizzative (unità operative)	13	13	14	14
Dipendenti (unità operative)	237,40	232,50	238,00	238,00
<b>Totale unità operative in servizio</b>	<b>254,40</b>	<b>249,50</b>	<b>230,00</b>	<b>230,00</b>
<b>Totale dipendenti in servizio (teste)</b>	<b>264</b>	<b>259</b>	<b>256</b>	<b>256,00</b>
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
<b>Totale Età Media</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>52</b>
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
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b>				
Spesa complessiva personale	35,22%	34,05%	33,28%	34,22%
Spese Correnti				
<b>2. Costo medio del personale</b>				
Spesa complessiva personale	38.100,25	36.145,62	36.589,43	36.727,50
Numero dipendenti				
<b>3. Costo personale pro-capite</b>				
Spesa complessiva personale	205,35	191,27	191,47	192,20
Popolazione				
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>				
Popolazione	186	189	191	191
Numero dipendenti				
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>				
Numero dipendenti	66,00	64,75	64,00	64,00
Numero dirigenti				
<b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b>				
Numero dipendenti	20,31	19,92	18,29	18,29
Numero Posizioni Organizzative				
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b>				
Spesa per formazione impegnata	100,00%	100,00%	99,95%	0,00%
Spesa per formazione prevista				
<b>8. Spesa media formazione</b>				
Spesa per formazione	154,17	157,14	81,99	82,03
Numero dipendenti				
<b>9. Costo formazione su spesa personale</b>				
Spesa per formazione	0,40%	0,43%	0,22%	0,22%
Spesa complessiva personale				



							ANNO	2012
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Accertata	Incasato	Accertata	Incasato	Accertata	Incasato	Accertata	Incasato
Avanzo applicato	2.637.698,26		2.271.914,65		2.126.318,63		1.728.990,00	
1 - Tributarie	9.546.638,32	8.798.005,99	9.768.209,76	7.623.593,73	11.492.754,10	9.272.186,85	19.898.395,00	
2 - Contributi e Trasferimenti	11.726.143,21	9.733.179,11	11.304.123,95	9.934.190,14	8.575.520,79	7.858.184,87	1.315.900,00	
3 - Extratributarie	7.422.142,07	6.324.214,93	7.072.747,45	6.246.408,16	8.534.457,53	7.576.625,72	7.371.805,00	
4 - Alienazioni, transf., ecc.	2.396.455,61	1.416.565,61	2.007.409,85	1.888.764,01	4.168.468,92	4.140.758,17	4.146.510,00	
5 - Entrate da acc.prestiti	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	1.800.000,00	
6 - Servizi conto terzi	3.235.502,61	2.709.819,90	2.894.051,94	2.815.431,75	2.990.851,82	2.574.423,03	3.193.000,00	
<b>Totale entrate</b>	<b>36.964.580,88</b>	<b>28.981.785,54</b>	<b>35.318.457,60</b>	<b>26.722.021,47</b>	<b>37.888.371,79</b>	<b>31.422.178,74</b>	<b>39.454.600,00</b>	<b>0,00</b>
Gestione delle Spese								
Titoli	2009		2010		2011		2012	
	Impegnata	Pagata	Impegnata	Pagata	Impegnata	Pagata	Impegnata	Pagata
1 - Spesa corrente	28.560.289,03	20.539.527,85	27.496.270,33	20.539.611,39	28.143.117,14	21.476.949,66	27.474.225,00	
2 - Spese c/capitale	3.820.626,91	350.904,83	3.269.150,65	166.574,32	3.904.305,13	50.031,60	7.593.000,00	
3 - Rimborso di prestiti	962.013,70	962.013,70	1.024.135,72	1.024.135,72	1.086.114,68	1.086.114,68	1.194.375,00	
4 - Servizi conto terzi	3.235.502,61	2.524.636,78	2.894.051,94	2.387.322,25	2.990.851,82	2.256.916,48	3.193.000,00	
<b>Totale spesa</b>	<b>36.578.432,25</b>	<b>24.377.082,96</b>	<b>34.683.606,64</b>	<b>24.117.643,68</b>	<b>36.124.388,77</b>	<b>24.870.012,42</b>	<b>39.454.600,00</b>	<b>0,00</b>
Gestione residui								
Titolo	ENTRATE		2010		2011		2012	
	residui attivi	raccoltione	residui attivi	raccoltione	residui attivi	raccoltione	residui attivi	raccoltione
1 - Tributarie	4.715.824,51	1.315.081,86	2.927.679,24	2.479.482,85	2.523.538,11	2.276.805,13	2.467.300,23	
2 - Contributi e trasferimenti	1.943.558,57	1.570.415,92	1.967.619,78	1.636.337,35	1.688.604,45	1.141.011,27	1.264.929,10	
3 - Extratributarie	2.724.249,41	518.163,47	2.156.459,23	852.819,66	1.087.095,19	694.369,00	1.350.558,00	
4 - Contributi conto capitale	4.403.079,03	643.358,76	4.231.237,70	1.354.670,65	2.430.812,89	75.045,84	2.383.477,70	
5 - Accensioni di prestiti	4.009.811,67	1.936.569,12	2.065.502,77	208.803,12	534.792,20	308.084,91	726.707,29	
6 - Servizi conto terzi	787.023,99	228.698,87	657.612,17	358.324,58	247.141,37	23.337,16	640.233,00	
<b>Totale residui su entrate</b>	<b>18.583.545,18</b>	<b>6.312.288,00</b>	<b>14.004.110,89</b>	<b>6.889.838,21</b>	<b>8.511.984,21</b>	<b>4.518.653,31</b>	<b>8.333.205,32</b>	<b>0,00</b>
Titolo	SPESE		2010		2011		2012	
	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1 - Spese corrente	12.396.670,20	6.778.740,03	10.705.289,06	7.272.719,33	9.126.877,51	6.421.222,76	9.371.822,23	
2 - Spese per investimenti	20.927.309,82	7.417.145,95	13.264.221,84	2.488.190,24	11.956.995,61	4.404.062,55	11.407.206,59	
3 - Rimborso di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
4 - Servizi conto terzi	1.042.492,65	557.433,83	698.895,28	427.757,08	716.381,46	443.397,95	1.006.518,85	
<b>Totale residui su spese</b>	<b>34.366.472,67</b>	<b>14.753.319,81</b>	<b>24.669.406,18</b>	<b>10.188.666,65</b>	<b>21.800.254,58</b>	<b>11.268.683,26</b>	<b>21.785.947,67</b>	<b>0,00</b>
Indici per analisi finanziaria								
Descrizione	2009		2010		2011		2012	
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	10.688.747,79		9.864.342,85		7.390.555,12		74.500,00	
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	816.722,38		741.576,21		708.896,68		662.230,00	
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	9.408.537,90		8.751.085,93		8.678.801,71		8.705.780,00	
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	962.013,70		1.024.135,72		1.086.114,68		1.194.375,00	
Anticipazioni di cassa								

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
<b>Grado di autonomia finanziaria</b>				
<b>Descrizione</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>1. Autonomia finanziaria</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	59,14%	59,84%	70,02%	<b>95,40%</b>
Entrate correnti				
<b>2. Autonomia impositiva</b>				
Entrate tributarie	33,27%	34,71%	40,18%	<b>69,61%</b>
Entrate correnti				
<b>3. Dipendenza erariale</b>				
Trasferimenti correnti statali	37,25%	35,05%	25,84%	<b>0,26%</b>
Entrate correnti				
<b>Grado di rigidità del Bilancio</b>				
<b>Indicatori</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>1. Rigidità strutturale</b>				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	38,99%	37,37%	36,62%	<b>36,95%</b>
Entrate correnti				
<b>2. Rigidità per costo personale</b>				
Spesa complessiva personale	32,79%	31,09%	30,34%	<b>30,45%</b>
Entrate correnti				
<b>3. Rigidità per indebitamento</b>				
Rimborso mutui (cap+int)	6,20%	6,27%	6,28%	<b>6,49%</b>
Entrate correnti				
<b>Pressione fiscale ed erariale pro-capite</b>				
<b>Indicatori</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 346,43	€ 344,07	€ 409,39	<b>€ 557,44</b>
Numero abitanti				
<b>2. Pressione tributaria pro-capite</b>				
Entrate tributarie	€ 194,90	€ 199,57	€ 234,93	<b>€ 406,75</b>
Numero abitanti				
<b>3. Indebitamento locale pro-capite</b>				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 36,31	€ 36,07	€ 36,69	<b>€ 37,95</b>
Numero abitanti				
<b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b>				
Trasferimenti correnti statali	€ 239,40	€ 230,95	€ 175,30	<b>€ 26,90</b>
Numero abitanti				
<b>Capacità gestionale</b>				
<b>Indicatori</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>1. Incidenza residui attivi</b>				
Residui attivi	50,27%	39,66%	22,47%	<b>21,12%</b>
Totale accertamenti				
<b>2. Incidenza residui passivi</b>				
Residui passivi	93,95%	71,13%	60,35%	<b>55,22%</b>
Totale impegni				
<b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b>				
Riscossioni titoli 1 + 3	89,12%	82,36%	84,13%	<b>0,00%</b>
Accertamenti titoli 1 + 3				
<b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b>				
Pagamenti titolo 1	71,92%	74,70%	76,31%	<b>0,00%</b>
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 patrocinii 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 patrocinii					
Stakeholders					
Associazioni					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio proc	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48.949	48920
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 patrocinii)				€ 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.					



				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				
Responsabile del processo	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
N° domande concessioni rilasciate	369	371	370	370	380
N. loculi concessi	1294	611	564	823	293
N. cellette 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. cellette 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
N° 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, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette 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 (provento cimiteriali di competenza/costo del processo)				363,49%	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
Ore 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 (dich.nascita, riconoscimenti, adozione , morte			700		700
n. rilascio certificati nascita, matrimoni, morte			1.000		1.000
n. annotazioni su atti nascita/matrimoni			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-ruoli 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					
Integrazione indici di quantità. Modifica valore costo processo atteso nell'anno e valori indicatori di efficienza economica					



				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
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 (accorpa ex processi 20 e 30)					
Gestire i servizi di assistenza scolastica: pre-post scuola, trasporto scolastico, refezione 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	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.962	48.946	48.920	48.949,33	48.920
N° alunni materne, elementari e medie	4.861	4.855	4.829	4.848,33	4829
N° 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, Martiri)				0,00	654
n. utenti servizio trasporto scolastico	43	31	31	35,00	35
N° 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
N° 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	€ 886.817,56	€ 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
Proventi per concorso da privati servizio pre-post scuola	€ 63.260,00	€ 59.000,00	€ 61.601,89	€ 61.287,30	€ 70.000,00
Proventi per concorso da privati servizio trasporto scolastico	€ 7.000,00	€ 6.205,00	€ 6.928,86	€ 6.711,29	€ 6.500,00
Entrate da rimborsi spese del servizio ristorazione scolastica	€ 210.000,00	€ 170.000,00	€ 111.289,63	€ 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 (proventi di competenza / costo diretti del servizio)					77,78%
% di copertura del servizio trasporto scolastico (proventi 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.					

				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
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 (accorpa 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	Atteso nell'anno
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	€ 1.667.823,56	€ 1.727.462,79	€ 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)					16,67%
% gradimento (indagine sul servizio vigilanza)					70,00%
Analisi del risultato - Relazione D.I.V.					

				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	Area Tecnica Urbanistiche ed Edilizia Posizione Organizzativa PRESTIA Domenico				
PROCESSO 13					
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia					
Finalità del Processo					
Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti					
Stakeholders					
Cittadini/uffici dell'Ente, Enti terzi					
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. segnalazioni abusi edilizi pervenute			28,00	28,00	28,00
n.abusi edilizi accertati	81,00	68,00	28,00	59,00	40,00
n.controlli effettuati sul territorio			38,00	38,00	40,00
Wip: pratiche abusi in attesa di definizione istruttoria					110,00
Wip: n. pratiche abusi con istruttoria definita					80
Wip: pratiche agibilità da concludere					116,00
Wip: n. pratiche agibilità concluse					60
Indici di Tempo					
Abusi Edilizi sanzionati - Trasmissione Avviso del Procedimento - Redazione del Verbale di sopralluogo: Tempo medio (giorni)					10 gg.
Indici di Costo					
Costo del processo					€ 179.449,78
Costo del processo (ex processo 13)	€ 179.318,97	€ 166.462,61	€ 124.551,01	€ 156.777,53	
Entrate da sanzioni abusivismo edilizio	€ 57.605,81	€ 98.019,82	€ 82.997,00	€ 79.540,88	€ 80.000,00
Indici di Qualità					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media biennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% Abusivismo edilizio accertato (n° abusi accertati/n. controlli effettuati d'ufficio e segnalazioni)				55,88%	58,82%
Indicatori di Efficacia temporale					
Rispetto tempi medi di contestazione dall'accertamento.				0,00	10 gg.
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo-proventi per sanzioni/ popolazione)				€ 1,58	€ 2,03
Costo medio controlli (costo del processo-proventi per sanzioni/n. controlli effettuati+segnalazioni)				€ 1.170,25	€ 1.462,50
Indicatori di Qualità					
WIP: percentuale smaltimento arretrato abusi					72,73%
WIP: percentuale smaltimento arretrato agibilità					51,72%
Rettificato l'indicatore di efficacia. Valorizzazione per il triennio 2009-2011 dell'indice di costo "Entrate da sanzioni per abusivismo edilizio" e modifica valori indicatori di efficienza economica					



				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/e coinvolte nel processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive				
Servizi coinvolti nel processo	Politiche sociali				
Responsabile del processo	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
N° iniziative promosse	16,00	18,00	29,00	21,00	25
Totale 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				media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Media partecipanti per iniziativa (totale partecipanti/totale 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	€ 12,72
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.					

				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance					
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					26.500
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
Totale 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
Totale ricorsi ricevuti ICI	4	9	7	7	2
N° verifiche richieste dall'Agenzia delle Entrate					150,00
N° verifiche richieste 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
Totale accertamento Tassa Pubblicità - TOSAP	€ 714.804,00	€ 677.060,92	€ 811.722,98	€ 734.529,30	€ 780.000,00
€ morosità incassate (Tassa Pubblicità - TOSAP)	€ 73.056,00	€ 94.365,36	€ 37.253,00	€ 68.224,79	€ 35.000,00
Totale recupero evasione ICI (importo incassato)	€ 291.201,00	€ 507.538,52	€ 406.999,24	€ 401.912,92	€ 300.000,00
Totale accertamento IMU competenza					7.952.524
Totale accertamento ICI di competenza (compreso recupero evasione)	€ 4.747.202,00	€ 4.867.538,52	€ 4.806.999,24	€ 4.807.246,59	
Totale 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
Totale 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
Totale 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
Totale importo accertato residui TIT I	€ 4.715.824,51	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
Totale ricorsi gestiti direttamente	4	5	4	4	1
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso recupero morosità Tassa Pubblicità - TOSAP (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)				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%
Tasso recupero evasione ICI (Totale 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					

					ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/e coinvolte nel processo	Amministrativa					
Servizi coinvolti nel processo	Patrimonio Catasto					
Responsabile del processo	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						
	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° Immobili locati	5,00	3,00	3,00	4	4,00	
N° Immobili in convenzione (centri d'incontro, associazioni, orti urbani)	70,00	83,00	88,00	80	88,00	
N° totale Immobili	111,00	111,00	123,00	115	123,00	
n. immobili alienati	0,00	0,00	0,00	0	2,00	
N. contratti sottoscritti (uso/locazione, dismissioni, diritto superficie, permuta, ecc...)	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				Media triennio precedente	Performance attesa	
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)				€ 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.						



				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance					
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. autovetture per servizio di car sharing			2	2,00	2
n. bike sharing			40	40,00	10
N° controlli sulla gestione del servizio Cover 14	156,0	167,0	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)				0,00%	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				0,00%	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					

				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 Politiche sociali Posizione organizzativa Pipino Claudia				
Processo 21					
Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro					
Finalità del Processo					
Gestire un servizio di informazione e di orientamento al lavoro radicato sul territorio e promuovere iniziative per agevolare l'inserimento dei disoccupati nel mondo del lavoro.					
Stakeholders					
Cittadini in cerca di occupazione					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48949	48.920
N° utilizzatori dei servizi	1.400,00	1.400,00	1.667,00	1489	1.270,00
ore di apertura settimanale del servizio	18,00	18,00	18,00	18	18,00
n. corsi /percorsi finalizzati all'occupazione	2,00	2,00	3,00	2	1,00
n. partecipanti corsi/percorsi	25,00	20,00	49,00	31	6,00
n. disoccupati	2.807,00	3.160,00	3.650,00	3206	3.755,00
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 313.552,86	€ 120.473,47	€ 210.039,01	€ 214.688,45	€ 140.679,80
Contributo da altri enti			€ 118.165,00		€ 90.411,00
Indici di Qualità					
Soddisfazione utenza					70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% di efficacia dei servizi (utilizzatori dei servizi/disoccupati)				46,45%	33,82%
Media partecipanti corsi di formazione occupazione (n. partecipanti ai corsi/n. corsi)				13,43	6,00
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)				€ 144,18	€ 110,77
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 4,39	€ 1,38
% di contribuzione da altri enti (€ da entrate da altri enti/ costo processo)				0,00%	64,27%
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza				0,00	70,00%
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					
Inserimento indice e indicatore di qualità					

				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 Politiche sociali/Attività culturali Posizione organizzativa Pipino Claudia				
Processo 22					
Gestire interventi di sostegno alle famiglie e persone disagiate					
Finalità del Processo					
Partecipare a progetti ed iniziative promossi anche a livello sovracomunale 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					
Stakeholders					
Cittadini / Destinatari degli interventi del Piano di Zona					
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° domande accolte	2.142	1.714	1.721	1.859	1.450
N° domande ricevute	2.200	2.000	1.729	1.976	1.550
n. utenti sportello pari e dispari	120	250	270	213	210
n. cantieri di lavoro			12		6
n. convenzioni tra enti per iniziative prevenzione danno all tossicod			1		1
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	€ 293.217,93
Importo finanziato da altri enti	€ 41.336,00	€ 185.668,00	€ 54.356,93	€ 93.786,98	€ 54.500,00
n. progetti finanziati	2	2	1,00	2	2,00
costo dello sportello pari e dispari	€ 24.148,97	€ 9.284,71	€ 4.000,00	€ 12.477,89	€ 4.000,00
€ importo contributi erogati	€ 141.639,60	€ 276.857,00	€ 331.284,50	€ 249.927,03	€ 167.934,30
Trasferimenti al Consorzio Socio-assistenziale CISA 12	€ 1.925.696,00	€ 1.910.298,00	€ 1.932.105,00	€ 1.922.699,67	€ 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					



				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 Istruzione (ludoteca)/attività culturali (informagiovani) Posizione organizzativa Fedrigo 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 Informagiovani	2.588	3.500	4.571	3.553	6.200
N° presenza 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° presenza complessiva ludoteca (passaggi)	9.781	8.985	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	€ 296.235,87	
Costo diretto servizio centri estivi	€ 218.003,03	€ 223.406,25	€ 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. presenza complessiva /n. giornate servizio)				95,77%	102,80%
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblica/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 diretto servizio centri estivi/utenti)				€ 273,07	€ 316,21
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 coinvolti nel processo Responsabile del processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive Attività culturali (Biblioteca) Posizione organizzativa Fedrigo 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
N° utenti iscritti	20216	21084	22287	21196	22930
N° prestiti	43858	46572	50363	46931	50370
h apertura settimanale	37	37	37	37	37
N° partecipanti iniziative	1721	1752	3020	2164	3000
N° iniziative organizzate	54	65	81	67	81
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 368.084,88	€ 265.806,10	€ 301.176,80	€ 318.355,93	€ 289.311,41
Proventi di 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			80%		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)				2,21	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 O.I.V.					

				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
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.pieghevoli – 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 (striscioni, 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					



				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/e coinvolte nel processo	Finanziaria				
Servizi coinvolti nel processo	Bilancio				
Responsabile del processo	Posizione organizzativa Fanelli Maddalena				
Processo 26					
Gestire la funzione amministrativa-contabile					
Finalità del Processo					
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa					
Stakeholders					
Amministratori/Funzionari					
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° fatture/note di debito registrate		4.421	5.521	4.971	4.800
N° fatture/note di debito pagate (al netto pagamenti intervento 01)		3.580	4.737	4.159	4.200
N° liquidazioni pervenute		1.212	1.258	1.235	1.200
N° liquidazioni evase		925	1.206	1.066	900
N° dipendenti del servizio	6	5	5	5,33	4,05
N° variazioni capitoli di Peg	400	324	348	357	120
N° totale capitoli di Peg al 31/12	586	536	520	547	506
Indici di Tempo					
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento		96,00	80	88	80
Tempo medio rilascio pareri regolarità contabile	2	1	1,5	1,5	2
Rispetto del termine del 31 dicembre per l'approvazione del Bilancio di previsione (N° giorni)	-9	-9	-7	-8,3	-10
Rispetto del termine del 30 aprile per l'approvazione del Rendiconto (N° giorni)			-10		17
Tempo medio rilascio pareri copertura finanziaria (registrazione impegno)	3	3	3	3,0	3
Indici di Costo					
Costo processo	€ 326.453,58	€ 307.850,11	€ 300.731,77	€ 311.678,49	€ 264.205,44
Costo ex processo 26	€ 217.621,44	€ 202.983,95	€ 194.157,89	€ 204.921,10	€ 165.404,90
Costo del processo ex 28	€ 108.832,13	€ 104.866,16	€ 106.573,88	€ 106.757,39	€ 98.800,54
Indici di Qualità					
% soddisfazione utenza interna (indagine rivolta a colleghi responsabili)			75%		70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% Pagamento fatture (N° fatture pagate/fatture registrate)				83,66%	87,50%
% Evasione liquidazioni (Liquidazioni evase/liquidazioni pervenute)				86,28%	75,00%
capacità programmatoria (n. variazioni capitoli di bilancio/totale dei capitoli)				65,29%	23,72%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				88,00	80,00
Tempo medio pareri regolarità contabile				1,50	2,00
Rispetto del termine del 31 dicembre per l'approvazione del Bilancio di previsione (N° giorni)				-8,33	-10,00
Rispetto del termine del 30 aprile per l'approvazione del Rendiconto (N° giorni)				0,0	17,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 4,19	€ 3,38
Indicatori di Qualità					
% soddisfazione utenza interna (indagine rivolta a colleghi responsabili)					70%
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

					ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance						
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	48.982	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 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 aree agricole	11.390.119	11.390.119	11.390.119	11.390.119	11.390.119	
N° PEC presentati	5	5	7	6	5	
N° PEC approvati	9	6	6	7	5	
N° C.D.U. presentati	69	71	75	72	70	
N° 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						
Indagini di gradimento (focus con professionisti)					70,00%	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media biennio precedente	Performance attesa	
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.						

				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/e coinvolte nel processo	Finanziaria				
Servizi coinvolti nel processo	Bilancio				
Responsabile del processo	Posizione organizzativa Fanelli Maddalena				
Processo 28					
Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario					
Finalità del Processo					
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria con la salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione de					
Stakeholders					
Amministratori/Funzionari/Enti esterni					
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° variazioni capitoli di Peg	400	324	348	357	120
N° totale capitoli di Peg al 31/12	586	536	520	547	506
Indici di Tempo					
Tempo medio rilascio pareri regolarità contabile	2	1	1,5	1,5	2
Rispetto del termine del 31 dicembre per l'approvazione del Bilancio di previsione (N° giorni)	-9	-9	-7	-8,3	-10
Rispetto del termine del 30 aprile per l'approvazione del Rendiconto (N° giorni)			-10		17
Tempo medio rilascio pareri copertura finanziaria (registrazione impegno)	3	3	3	3,0	3
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 108.832,13	€ 104.866,16	€ 106.573,88	€ 106.757,39	€ 98.800,54
Indici di Qualità					
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi responsabili)			75%		70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
capacità programmatica (n. variazioni capitoli di bilancio/totale dei capitoli)				65,29%	23,72%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio pareri regolarità contabile				1,50	2,00
Rispetto del termine del 31 dicembre per l'approvazione del Bilancio di previsione (N° giorni)				-8,33	-10,00
Rispetto del termine del 30 aprile per l'approvazione del Rendiconto (N° giorni)				0	17,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 2,18	€ 2,02
Indicatori di Qualità					
% soddisfazione utenza interna (indagine rivolta a colleghi responsabili)					70%
Analisi del risultato					



				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
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 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	48949	48.920
N° volontari	58	58	50	55	55
Popolazione 30-65 anni	25707	25577	25405	25563	25563
N° iniziative realizzate	6	7	48	20	50
N° attività progettate	6	7	34	16	36
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	95.252,67	€ 83.832	€ 66.444,58	€ 81.843,19	€ 63.988,07
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 48.000	€ 0	€ 0,00	€ 16.000,00	€ 0,00
Spese correnti di Protezione civile	€ 21.000	€ 22.000	€ 22.000	€ 21.666,67	€ 22.600,00
Indici di Qualità					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
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.					

				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/e coinvolte nel processo	Farmacia				
Servizi coinvolti nel processo	Farmacia 1 - Farmacia 2				
Responsabile del processo	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
N° ricette	93.623,00	98.266,00	102.824,00	98.238	100.000,00
N° utenti con ricetta	42.323,00	42.054,00	45.140,00	43.172	43.500,00
N° consegne differite	10.400,00	12.300,00	12.990,00	11.897	14.000,00
N° prodotti e farmaci venduti in tempo reale	280.175,00	297.328,00	293.447,00	290.317	300.000,00
N° 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 (n° ricette/utenti con ricetta)				43,95%	43,50%
Copertura delle richieste (n° consegne differite/n° 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%	102,79%
Provento medio per ricetta (Provento complessivo da ricetta/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					
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 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 abitative					
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 biennio 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.					
inserimento indice e indicatore di qualità'					



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 Urbanistiche ed Edilizia Posizione Organizzativa PRESTIA Domenico					
Processo 36						
Gestire lo sportello edilizia						
Finalità del Processo						
Garantire il rispetto delle norme in materia di urbanistica, edilizia mediante il rilascio dei titoli abilitativi e certificazioni in materia edilizia						
Stakeholders						
Cittadini/uffici dell'Ente, Enti terzi						
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° 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 concluse					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 rievla 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				Media biennio precedente	Performance attesa	
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.						
modifica titolo e finalità processo						

				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 Suap 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 carrai (autorizzazioni e revocche)			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				media triennio prec	Performance attesa
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 il riscaldamento dei locali					
Stakeholders					
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	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	1646
N. domande borse studio-libri assegni pervenute		1414	1.147	1280,50	1397
Numero utenti scuole materne private	291	306	309	302,00	316
N. corsi attivati scuola civica musicale	24	24	24	24,00	24
n allievi 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	€ 2.643.566,26	€ 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
€ contributi 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.					



				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance				Obiettivo modificato con 1 ^ variazione al Piano Performance	
Area/e coinvolte nel processo	Servizi alla persona ed alle attività produttive				
Servizi coinvolti nel processo	Attività culturali, Sport, turismo e gemellaggi				
Responsabile del processo	Posizione organizzativa Fedrico Giuseppina				
Processo 39 (accorpa ex processo 39-42)					
Gestire servizi e manifestazioni culturali e turistiche					
Finalità del Processo					
Organizzare i servizi e le iniziative culturali e turistiche promosse dal territorio. Gestione del Teatro civico comunale.					
Stakeholders					
Cittadini / Operatori turistici					
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. iniziative finanziate	1	1	0	1	3
N. iniziative promozione del territorio comunali	11	6	11	9	3
n. associazioni che collaborano all'organizzazione delle manifestazioni	9	6	8	8	8
N° iniziative promozione del territorio extra comunali	4	4	2	3	2
N° partecipanti iniziative	119.500	111.800	115.450	115.583	125.000
N. iniziative culturali comunali	20	15	30	22	20
n. iniziative organizzate da associazioni	20	15	45	27	35
n. iniziative organizzate presso il Teatro			96		96
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 1.050.468,83	€ 860.829,02	€ 762.974,17	€ 891.424,00	€ 704.252,16
Costo del processo (ex processo 39)	€ 245.896,30	€ 212.852,94	€ 157.088,36	€ 205.279,20	
Costo del processo (ex processo 42)	€ 804.572,53	€ 647.976,07	€ 605.885,81	€ 686.144,80	
Proventi per attività teatrali	€ 210.080,31	€ 207.964,00	€ 188.161,30	€ 202.068,54	€ 200.000,00
Costo complessivo del teatro	€ 513.021,59	€ 515.950,09	€ 479.250,00	€ 502.740,56	€ 475.700,00
Indici di Qualità					
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% Contribuzione all'offerta turistica (n. iniziative finanziate/ N. iniziative promozione del territorio comunali)				7,14%	100,00%
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative promoz territ.)				12383,93	41666,67
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio delle iniziative (Costo complessivo del processo/n.iniziative complessivo)				€ 14.613,51	€ 11.737,54
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. partecipanti)				€ 7,71	€ 5,63
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 18,21	€ 14,40
Indicatori di Qualità					
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					
In sede di prima variazione sono stati rettificati i valori dell'indice di quantità "n. partecipanti iniziative", rettificato valore indicatore di efficacia del triennio e valore indicatore 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 alla persona ed alle attività produttive			
Servizi coinvolti nel processo		Sport, turismo e gemellaggi			
Responsabile del processo		Dirigente Franchino Giovanni			
Processo 41					
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive					
Finalità del Processo					
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione. Promuovere lo sport ed organizzare manifestazioni sportive					
Stakeholders					
Cittadini / Società sportive					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48949	48.920
Ore settimanali di utilizzo	450	468	528	482	528
Ore settimanali di apertura	637	662	662	654	662
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti	39	43	44	42	50
N° impianti	25	25	25	25	25
N. iniziative sportive	26	20	53	33	48
N. partecipanti iniziative sportive	9600	7800	21.000	12800	19000
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 191.154,79	€ 131.345,02	€ 120.013,89	€ 147.504,57	€ 113.287,83
Proventi di competenza	€ 41.965,00	€ 40.967,37	€ 34.510,06	€ 39.147,48	€ 33.000,00
Indici di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza					70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accesso (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)				73,74%	79,76%
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)				1,68	2,00
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (provento di competenza/ costo del processo)				26,54%	29,13%
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 3,01	€ 2,32
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza				€ 0,00	70%
Analisi del risultato - Relazione G.I.V.					
In sede di prima variazione è stato rettificato il costo di processo atteso nell'anno e modificato valore indicatori di efficienza economica					

				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Area Tecnica Gestione Fabbricati 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
Mc. Di volume edifici gestiti	297.900	297.900	302.500	299.433	302.500
N. totale 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	€ 901.282,05	€ 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	€ 369.893,00	€ 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				Media triennio precedente	Performance attesa
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 procapite 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)					2,11%
% gradimento direzioni didattiche (focus con direzioni didattiche)					70,00%
Analisi del risultato - O.I.V.					
commento sintetico sui risultati					



				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance				Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance	
Area/e coinvolte nel processo	Area Tecnica				
Servizi coinvolti nel processo	Gestione Territorio				
Responsabile del processo	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. autorizzazione rilasciate (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 - Grasso)	302	311	382	331,67	300
N. manutenzioni ordinarie effettuate - semafori (Viabilità - Grasso)	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	€ 1.265.065,86	
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 caditoie stradali					€ 110.000,00
Risorse per manutenzione giochi bimbi					€ 50.000,00
Risorse per spazzamento neve	€ 192.151,14	€ 286.486,00	56782,06	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, corretti i valori del triennio e il valore indicatore 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 Istruzione (Asili nido) Posizione organizzativa Popov 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	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.962	48.946	48.920	48949	48.920
N° posti occupati	243	252	262	252	262
N° posti disponibili	243	252	262	252	262
N° richieste pervenute	353	350	455	386	320
Bimbi 0-3 anni	1941	1902	1836	1893	1.836
Bimbi 0-3 anni (potenziale utenza a prescindere dalla residenza)	1941	1818	1886	1882	1.200
N° gg apertura servizio	202	201	201	201	200
N° gg apertura servizio asilo nido Puccini (in concessione)				0	210
N° ore servizio alla settimana				0	208,45
N° giorni servizio estivo	20	20	20	20	15
iscrizioni al servizio estivo	106	89	111	102	100
Indici di Tempo					
Tempo medio in lista di attesa (in giorni)	30	30	30	30,00	30
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 2.783.337,69	€ 2.732.736,25	€ 2.707.521,07	€ 2.741.198,34	€ 2.785.742,54
Proventi di competenza (rette)	€ 525.000,00	€ 560.000,00	€ 505.000,00	€ 530.000,00	€ 384.000,00
Proventi da Provincia ed Enti diversi	€ 235.000,00	€ 206.539,00	€ 220.000,00	€ 220.513,00	€ 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%	21,68%
Costo unitario (costo del processo / posti occupati)				€ 10.863,40	€ 10.632,61
Costo procapite 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.					
rettificati 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 51							
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 Scia	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 Scia				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					
Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance					
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	48949	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	€ 118.229,71	€ 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%
Efficacia 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-entrate/n° pratiche legali gestite internamente)				€ 2.446,13	€ 941,26
Indicatori di Qualità					
Indagine di customer interna					70%
Analisi del risultato					
separato processo 52 dal processo 54 - inserito indice e indicatore di qualità					

				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Obiettivo modificato con 1 <sup>a</sup> variazione al Piano Performance					
Area/e coinvolte nei processi Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Finanziaria Servizio acquisti-economato 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	48.920
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 acquisto ente	€ 5.062.759,63	€ 4.952.870,00	€ 5.003.000,00	5.006.209,88	€ 4.592.470,00
n. buoni economici emessi			612,00		612,00
n. incassi allo sportelli			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 materiale 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				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Efficacia 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					
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	Amministrativa				
Servizi coinvolti nel processo	Avvocatura (contratti )				
Responsabile del processo	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					
Uffici comunali					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	48.982	48.946	48.920	48949	48.920
N° gare gestite dal servizio contratti	55,00	14,00	5,00	25	7,00
N° gare complessive dell'Ente (importo sup. € 50.000)	91,00	24,00	8,00	41	12,00
n. contratti stipulati	56,00	24,00	21,00	34	20,00
Indici di Tempo					
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 53.417,90	€ 57.769,85	€ 45.744,46	€ 52.310,74	€ 47.981,09
Indici di Qualità					
Indagine di customer interna					70%
INDICATORI DI PERFORMANCE				media triennio prec	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Efficacia del servizio Contratti (n. gare gestite dal servizio Contratti/n. gare complessive dell'Ente)				60,16%	58,33%
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 1,07	€ 0,98
Costo medio per contratto (Costo complessivo del processo/n. contratti stipulati)				€ 1.553,78	€ 2.399,05
Indicatori di Qualità					
Indagine di customer interna					70,00%
Analisi del risultato					
separato processo 54 dal processo 52 - inserito indice e indicatore di qualità					



				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/e coinvolte nel processo	Amministrativa				
Servizi coinvolti nel processo	Ced/statistica/comunicazione istituzionale				
Responsabile del 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	254,00	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%
Efficacia 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	€ 1.244,93
Indicatori di Qualità					
% di soddisfazione dell'utenza interna				0,00	70%
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

				ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/e coinvolte nel processo Servizi coinvolti nel processo Responsabile del processo	Amministrativa Protocollo/archivio/fattorini/uscieri Dirigente Costantino Mario				
Processo 56					
Gestire il protocollo, il centralino, le notifiche e i servizi di uscierto					
Finalità del Processo					
Garantire la gestione degli atti in entrata e in uscita, le notifiche, il centralino e il servizio di uscierto					
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 uscierto 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)				205,19%	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					
Obiettivo modificato con 1^ variazione al Piano Performance					
Area/e coinvolte nel processo	Staff				
Servizi coinvolti nel processo	Programmazione				
Responsabile del processo	Segretario Generale Ghinamo Franco				
Processo 57					
Gestire l'organizzazione, la programmazione e il controllo di gestione.					
Finalità del Processo					
Garantire il supporto al Segretario Generale all'organizzazione, programmazione e controllo di gestione. Garantire l'assistenza tecnica e di segreteria nei rapporti con le Organizzazione 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)					
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					
Indagine di gradimento					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%
indagine di gradimento				0,00%	70,00%
Analisi del risultato - Relazione O.I.V.					
modifica titolo e finalità processo - implementazione indici di quantità e di costo - inserimento indici e indicatori di qualità					



				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 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	1.372	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° cedolini	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. determine 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				media triennio prec	Performance attesa
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.cedolini)				€ 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					

				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 Attività culturali (pace e cooperazione ) Posizione organizzativa Fedrigo 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	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	€ 242.096,48	€ 239.453,60	€ 154.583,76	€ 212.044,61	€ 152.099,00
entrate per finanziamenti su progetto	€ 53.760,00	€ 88.949,89	€ 62.162,00	€ 68.290,63	€ 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.					
implementazione indice e indicatore di qualità					



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

DIRIGENTE		SETTORE		collegamento con rpp	
Pier Domenico SIBILLA		Urbanistica ed Edilizia		ANNO 2012- versione 14.11.2012	
FINALITA'		Attuare il processo di elaborazione ed approvativo dello strumento urbanistico			
Titolo Obiettivo strategico:		Variante strutturale di riqualificazione urbana al P.R.G.C.			
descrizione obiettivo		L'obiettivo si prefigge di concretizzare le varie fasi del processo di progettazione e di approvazione previste per la variante allo strumento urbanistico comunale in vigore di riqualificazione urbana in ottemperanza alla normativa regionale di riferimento ed alle linee guida di cui alla deliberazione di C.C. n. 74 del 28/07/2011			
Descrizione delle fasi di attuazione:					
1	Deliberazione documento programmatico				
2	Approvazione documento tecnico preliminare VAS				
3	Adozione Progetto Preliminare (rinviato Anno 2013)				
4	Elaborazione aggiornamento PAI (rinviato Anno 2013)				
INDICI DI RISULTATO					
Indici di Quantità			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Indici di Tempo			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Riferimento Cronoprogramma					
Indici di Costo			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
costo obiettivo					
Indici di Qualità			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.

[illegible]

**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'OBIETTIVO		

**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^ variazione al Piano Performance

[illegible]



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

OBIETTIVO STRATEGICO N° 1 A.T. 02 - 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'OBIETTIVO			

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^ variazione al Piano Performance

[illegible]

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

DIRIGENTE		SETTORE				collegamento con rpp						
Pier Domenico SIBILLA		Gestione Fabbricati - Gestione Territorio				ANNO 2012- versione 14.11.2012						
FINALITA'	Attuare i Programmi Triennali delle Opere Pubbliche.											
Indici di Costo					Anni precedenti	2009	2010	2011		Atteso 2012	Raggiunto nell'anno	
stanziamento in titolo II										11.443.000		
impegnato										4.582.000		
liquidato										0		
Nota: Gli steps previsti sono condizionati dalla disponibilità dei finanziamenti e dalle condizioni del patto di stabilità per quanto concerne la garanzia dei pagamenti.												



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

[illegible]

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

DIRIGENTE		SETTORE		collegamento con rpp	
Pier Domenico SIBILLA		Gestione Fabbicati		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'OBIETTIVO					

**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

[illegible]



## 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			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'OBIETTIVO					

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

[illegible]

Obiettivo Strategico n° 6 - Obiettivo modificato con 1^ 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'OBIETTIVO					

**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^ 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.			
Titolo Obiettivo strategico:		Sportello unico del cittadino			
descrizione obiettivo		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.			
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^ 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														
FASI E TEMPI	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio 2013	Febbraio 2013	Marzo 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	