

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Popolazione residente al 31/12	6.458	6.474	6.477	6.477
di cui popolazione straniera	239	255	283	283
Descrizione				
nati nell'anno	50	43	47	47
deceduti nell'anno	63	62	64	64
immigrati	229	322	308	308
emigrati	298	287	288	288
Popolazione per fasce d'età ISTAT				
Popolazione in età prescolare	2010	2011	2012	2013
0-6 anni	395	393	375	375
Popolazione in età scuola dell'obbligo	473	490	460	460
7-14 anni	926	909	901	901
Popolazione in forza lavoro	3.409	3.398	3.340	3.340
15-29 anni	1.255	1.284	1.401	1.401
Popolazione in età adulta	2010	2011	2012	2013
30-65 anni	395	393	375	375
Popolazione in età senile	473	490	460	460
oltre 65 anni	926	909	901	901
Popolazione per fasce d'età Stakeholders				
Prima infanzia	2010	2011	2012	2013
0-3 anni	218	218	196	196
Utenza scolastica	605	602	596	596
Minori	1.100	1.085	1.076	1.076
Giovani	680	665	663	663
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)				

Territorio	
Superficie in Km²	
Frazioni	8,25
Risorse idriche	
Laghi	1
Fiumi	0
	1

Viabilità			
Strade	2010	2011	2012
Statali Km	1,71	1,71	1,71
Provinciali Km	5,4	5,4	5,4
Comunali Km	40	40	40
Vicinali Km	7,19	7,19	7,19
Autostrade Km			
Tot. Km strade			
			54,30

							ANNO	2013
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI								
Gestione delle Entrate								
Titoli	2010		2011		2012		2013	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	259.094,00		383.000,00		€ 125.000,00			
1 - Tributarie	2.430.267,36	1.597.231,95	3.353.378,40	2.505.252,22	€ 3.723.072,41	€ 2.832.089,83		
2 - Trasferimento Stato	1.227.802,41	1.180.236,80	128.717,75	85.468,00	€ 142.029,55	€ 96.229,97		
3 - Extratributarie	567.708,42	511.269,71	637.426,67	558.031,92	€ 729.396,11	€ 639.572,61		
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	1.380.382,03	685.645,73	531.317,78	255.139,61	€ 750.604,25	€ 434.381,33		
5 - Entrate da acc.prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	€ 0,00	€ 0,00		
6 - Servizi conto terzi	475.440,07	471.972,61	491.909,58	446.719,72	€ 418.185,87	€ 415.200,18		
Totale entrate	€ 6.340.694,29	€ 4.446.356,80	€ 5.525.750,18	€ 3.850.611,47	€ 5.888.288,19	€ 4.417.473,92	€ 0,00	€ 0,00

Gestione delle Spese								
Titoli	2010		2011		2012		2013	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	3.991.018,52	3.191.405,97	4.061.814,72	3.193.989,22	€ 4.058.386,55	€ 3.161.142,31		
2 - Spese c/capitale	1.639.476,03	170.764,95	914.317,78	224.918,27	€ 896.506,25	€ 316.849,89		
3 - Rimborso di prestiti	2.604,21	2.604,21	57.471,03	57.471,03	€ 110.083,17	€ 60.083,17		
4 - Servizi conto terzi	475.440,07	458.171,75	491.909,58	472.806,25	€ 418.185,87	€ 414.116,48		
Totale spesa	€ 6.108.538,83	€ 3.822.946,88	€ 5.525.513,11	€ 3.949.184,77	€ 5.483.161,84	€ 3.952.191,85	€ 0,00	€ 0,00

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2010		2011		2012		2013	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	783.392,26	755.313,97	861.113,70	789.086,88	€ 920.153,00	€ 856.427,68		
2	Contributi e trasferimenti	378.379,77	238.034,24	187.911,14	154.931,26	€ 76.229,63	€ 24.644,09		
3	Extratributarie	223.418,64	136.019,50	112.432,50	68.745,19	€ 123.082,06	€ 68.072,02		
4	Contributi conto capitale	692.620,93	101.875,81	1.270.550,20	361.824,50	€ 1.184.903,87	€ 598.654,44		
5	Accensioni di prestiti	1.700.000,00	0,00	1.700.000,00	110.197,64	€ 1.589.802,36	€ 1.299.213,06		
6	Servizi conto terzi	61.810,24	23.784,18	41.493,52	5.383,33	€ 81.300,05	€ 43.655,28		
Totale residui su entrate		€ 3.839.621,84	€ 1.255.027,70	€ 4.173.501,06	€ 1.490.168,80	€ 3.975.470,97	€ 2.890.666,57	€ 0,00	€ 0,00
Titolo	SPESE	2010		2011		2012		2013	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	792.096,03	489.543,27	950.755,66	684.015,47	€ 1.134.565,69	€ 723.535,81		
2	Spese per investimenti	3.797.505,32	536.912,88	4.568.368,09	1.183.564,71	€ 4.074.202,89	€ 1.589.524,53		
3	Rimborso di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	€ 0,00	€ 0,00		
4	Servizi conto terzi	60.268,03	7.348,05	70.188,05	42.769,61	€ 46.521,77	€ 3.185,00		
Totale residui su spese		€ 4.649.869,38	€ 1.033.804,20	€ 5.589.311,80	€ 1.910.349,79	€ 5.255.290,35	€ 2.316.245,34	€ 0,00	€ 0,00

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Trasferimenti dallo Stato *				
(Entrata Tit. 2, categ. 1) dal 2011 si aggiungono (Tit. 1 cat.1; Tit. 1 cat.3)	1.144.807,78	25.180,38	€ 195.503,72	
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	1.263,19	74.709,31	€ 72.097,17	
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	1.261.643,71	1.200.252,29	€ 1.215.333,44	
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	2.604,21	57.471,03	€ 60.083,17	
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	€ 0,00	

* Alcuni trasferimenti statali dal 2011 vanno imputati nel Tit.I : fondo sperimentale di riequilibrio(tit.I cat.3) e compartecipazione all'iva - solo per il 2011- (tit.I cat.1). Questa diversa imputazione contabile, comporta un aumento delle percentuali

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
1. Autonomia finanziaria *				
Entrate tributarie+ extratributarie	70,94%	96,88%	96,91%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva*				
Entrate tributarie	57,51%	81,40%	81,03%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	27,09%	0,61%	4,26%	#DIV/0!
Entrate correnti				
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	29,95%	32,34%	29,33%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	29,86%	29,14%	26,45%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	0,09%	3,21%	2,88%	#DIV/0!
Entrate correnti				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 464,23	€ 616,44	€ 687,43	€ 0,00
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 376,32	€ 517,98	€ 574,81	€ 0,00
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui(cap+int)	€ 0,60	€ 20,42	€ 20,41	€ 0,00
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 177,27	€ 3,89	€ 30,18	€ 0,00
Numero abitanti				
Capacità gestionale				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	60,56%	75,53%	67,51%	#DIV/0!
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	76,12%	101,15%	95,84%	#DIV/0!
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	70,33%	76,76%	77,97%	#DIV/0!
Accertamenti titoli 1 + 3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	79,96%	78,63%	77,89%	#DIV/0!
Impegni titolo 1				

ANNO 2013				
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	6,00	6,00	6,00	6,00
Dipendenti	24,00	23,00	23,00	23,00
Totale Personale in servizio	30,00	29,00	29,00	29,00
Età media del personale				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	46,83	46,83	46,83	46,83
Dipendenti	45,60	45,74	45,74	45,74
Totale Età Media	30,81	30,86	30,86	30,86
Indici di assenza				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Malattia + Ferie + Altro	16,38%	14,59%	15,22%	
Malattia + Altro	3,44%	2,82%	2,51%	
Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Spesa complessiva per il personale	€ 988.647,78	€ 986.792,59	€ 985.999,13	€ 978.720,93
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 20.066,00	€ 10.385,50	€ 10.385,50	€ 10.385,50
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 20.066,00	€ 10.385,50	€ 9.998,00	€ 10.385,50
SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
1. Spesa personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	24,77%	24,29%	24,30%	#DIV/0!
Spese Correnti				
2. Spesa media del personale				
Spesa complessiva personale	€ 32.954,93	€ 34.027,33	€ 33.999,97	€ 33.749,00
Totale personale in servizio				
3. Spesa personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	€ 153,09	€ 152,42	€ 152,23	€ 151,11
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
Popolazione	215	223	223	223,34
Totale personale in servizio				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dirigenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Totale personale in servizio				
6. Rapporto P.O. su dipendenti				
Numero Posizioni Organizzative	20,00%	20,69%	20,69%	20,69%
Totale personale in servizio				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione impegnata	100,00%	100,00%	96,27%	100,00%
Spesa per formazione stanziata				
8. Spesa media formazione				
Spesa per formazione	€ 668,87	€ 358,12	€ 344,76	€ 358,12
Totale personale in servizio				
9. Spesa formazione su spesa personale				
Spesa per formazione	2,03%	1,05%	1,01%	1,06%
Spesa complessiva personale				

Comune di Buttigliera Alta						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVA					
Servizio	SERVIZIO CULTURA					
Ufficio/Centro di Costo	UFFICIO CONTRIBUTI					
Processo 1						
Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive						
Finalità del Processo						
Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini.						
Stakeholders						
Associazioni						
Indici						
	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6.458	6.474	6.477	6469,67	6.477	
N. domande contributi accolte	34	35	26	31,67	25	
N. domande contributi presentate	37	38	28	34,33	25	
N. domande contributi presentate ammissibili	37	38	28	34,33	25	
N. domande solo patrocinio accolte	12	10	14	12,00	14	
N. domande solo patrocinio presentate	12	11	14	12,33	14	
N. domande solo patrocinio ammissibili	12	10	14	12,00	14	
				0,00		
Indici di Tempo						
Tempo medio erogazione contributo (tempo lavoro d'ufficio)	2,5	3	3	2,83	3	
Tempo medio erogazione patrocinio (tempo lavoro d'ufficio)	0,5	0,5	0,5	0,50	0,5	
Indici di Costo						
€ contributi complessivamente erogati	36.500,00	35.335,84	€ 30.815,00	34216,95	€ 26.300,00	
N. beneficiari	25	28	28	27,00	26	
Indici di Qualità						
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
ASCHIERI RITA	D2	15%				
CRISTIANO GABRIELLA	D4	2%				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia						
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				92,23%	100,00%	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate)				97,30%	100,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio erogazione contributo				2,83	3,00	0,00
Tempo medio erogazione patrocinio				0,50	0,50	0,00
Indicatori di Efficienza Economica						
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)				€ 1.267,29	€ 1.011,54	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato						
Spesso l'ufficio fornisce il supporto alla compilazione della modulistica. L'importo dei contributi non comprende i buoni di PS per stampa manifesti/ rinfresco						

Comune di		Obiettivo di processo		Misurazione della performance		
Area/Settore/Centro di Responsabilità		AMMINISTRATIVO				
Servizio		SOCIALE				
Ufficio/Centro di Costo		SOCIALE				
Processo 2						
Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)						
Finalità del Processo						
Erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo, sfruttando anche gli eventuali finanziamenti concessi da altri enti.						
Stakeholders						
Persone disagiate / Enti						
Indici						
	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione						
N. domande accolte	6.458	6.474	6.477	6.469,67	6.477	
N. domande presentate ammissibili	€ 332,00	€ 233,00	245	270,00	250	
€ da entrate proprie comunali	€ 350,00	€ 358,00	356	354,67	350	
€ importo contributi erogati	€ 23.297,77	€ 0,00	€ 0,00	€ 7.765,92	€ 0,00	
	€ 275.576,96	€ 243.868,54	€ 272.609,64	€ 264.018,38	€ 215.040,00	
Indici di Tempo						
Tempo medio erogazione contributo (gg)	15	15	15	15,00	15	
Indici di Costo						
N. casi seguiti dal CONISA	76,00	59,00	67,00	67,33	67	
Costo del processo	€ 282.815,66	€ 253.467,97	€ 268.771,64	€ 268.351,76	€ 224.347,74	
Costo del processo al netto dei contributi erogati	€ 7.238,70	€ 9.599,43	€ 3.838,00	€ 6.892,04	€ 9.307,74	
Indici di Qualità						
Personale coinvolto nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo			
SUPPO BIANCA	D2	16%	Tipo			
CRISTIANO GABRIELLA	D4	6%	Costo			
			Nominativo			
INDICATORI DI PERFORMANCE						
Indicatori di Efficacia			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)						
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)			76,13%	71,43%	# DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio erogazione contributo			2,94%	0,00%	# DIV/0!	
Indicatori di Efficienza Economica						
Contributo medio (€ da entrate proprie comunali /domande presentate ammissibili)			15,00	15	0,00	
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)			€ 21,90	€ 0,00	# DIV/0!	
Indicatori di Qualità			€ 41,48	€ 34,64	# DIV/0!	
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

Obiettivo di processo Misurazione della performance																														
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> AMMINISTRATIVA DEMOGRAFICI SERVIZI CIMITERIALI </div>																												
Processo 3 Erogare servizi cimiteriali																														
Finalità del Processo																														
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con le agenzie di onoranze funebri nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.																														
Stakeholders																														
Cittadini																														
Indici																														
	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013																								
Indici di Quantità																														
Popolazione	6.458	6.474	6.477	6.469,67	6.477																									
Ore apertura settimanale del cimitero	71,7	71,7	71,7	71,70	71,7																									
N° domande concessioni accolte	60	28	62	50,00	60																									
N° domande concessioni ricevute	60	28	62	50,00	60																									
N° ore annuali di custodia	468	468	463	466,33	463																									
N° ore annuali di apertura	3724	3724	3724	3724,00	3724																									
Indici di Tempo																														
Tempo medio di rilascio del contratto (scrittura privata) - in giorni	1	1	1	1,00	1																									
Indici di Costo																														
Costo del Processo	€ 41.290,19	€ 55.458,39	€ 82.078,28	€ 59.608,95	€ 59.608,95																									
Proventi cimiteriali di competenza	€ 53.177,00	€ 80.610,00	€ 77.475,00	€ 70.420,67	€ 75.000,00																									
Indici di Qualità																														
N° Reclami e/o segnalazioni	2	1	2	1,67	2																									
Personale coinvolto nel Processo																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome e cognome</th> <th>Categoria</th> <th>% tempo dedicato al processo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PANTUOSCO TIZIANA</td> <td>C3</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>ASCHIERI RITA</td> <td>D2</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>GIORSINO RENATO</td> <td>C4</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>CRISTIANO GABRIELLA</td> <td>D4</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>			Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	PANTUOSCO TIZIANA	C3	35%	ASCHIERI RITA	D2	3%	GIORSINO RENATO	C4	1%	CRISTIANO GABRIELLA	D4	4%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Collaboratori coinvolti nel Processo</th> <th></th> </tr> <tr> <th>Tipo</th> <th>Costo</th> <th>Nominativo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>APPALTO SERVIZIO GESTIONE CIMITERO</td> <td>€ 38.866,42</td> <td>Aiassa S.n.c.</td> </tr> </tbody> </table>				Collaboratori coinvolti nel Processo			Tipo	Costo	Nominativo	APPALTO SERVIZIO GESTIONE CIMITERO	€ 38.866,42	Aiassa S.n.c.
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo																												
PANTUOSCO TIZIANA	C3	35%																												
ASCHIERI RITA	D2	3%																												
GIORSINO RENATO	C4	1%																												
CRISTIANO GABRIELLA	D4	4%																												
Collaboratori coinvolti nel Processo																														
Tipo	Costo	Nominativo																												
APPALTO SERVIZIO GESTIONE CIMITERO	€ 38.866,42	Aiassa S.n.c.																												
INDICATORI DI PERFORMANCE																														
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata																								
Indicatori di Efficacia																														
Tasso di accessibilità (h. o giorni apertura settimanale/84 h ovvero 7 gg di 12h diurne)																														
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande ricevute)				85,36%	85,36%	0,00%																								
Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura)				100,00%	100,00%	#DIV/0!																								
				12,52%	12,43%	#DIV/0!																								
Indicatori di Efficacia temporale																														
Tempo medio di rilascio del contratto (scrittura privata)				1,00	1	1																								
Indicatori di Efficienza Economica																														
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 9,21	€ 9,20	#DIV/0!																								
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				118,14%	125,82%	#DIV/0!																								
Indicatori di Qualità																														
N° reclami e/o n° segnalazioni				1,67	2,00	0,00																								
Analisi del risultato																														
commento sintetico sui risultati																														

Comune di Buttigliera Alta						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA					
Servizio	DEMOGRAFICI					
Ufficio/Centro di Costo	DEMOGRAFICI					
Processo 4						
Gestire i servizi demografici						
Finalità del Processo						
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva, rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.						
Stakeholders						
Cittadini						
Indici						
	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6458	6474	6.477	6469,67	6.477	
Ore apertura settimanale	14,3	14,3	14,3	14,30	14,3	
N° Dipendenti del servizio	3	3	3	3,00	3	
N° pratiche	9450	11990	18128	13189,33	17500	
Indici di Tempo						
Tempo medio di attesa allo sportello min.	10	8	8	8,67	8	
Indici di Costo						
Costo del Processo	€ 108.111,03	€ 113.565,00	€ 109.000,00	€ 110.225,34	€ 109.000,00	
N° certificati	3956	4133	2.949,00	3679,33	2.900,00	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio		75,00%	n.d.	n.d.		
Personale coinvolto nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo			
ASCHIERI RITA	D2	82%	Tipo	Costo	Nominativo	
GIORSINO RENATO	C4	97%				
PANTUOSCO TIZIANA	C3	65%				
CRISTIANO	D4	2%				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata			
Indicatori di Efficacia						
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h.)	39,72%	39,72%	0,00%			
% Personale (n. dipendenti del servizio/popolazione)	0,05%	0,05%	#DIV/0!			
n. pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)	2,04	2,70	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di attesa allo sportello	8,67	8	0,00			
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 17,04	€ 16,83	#DIV/0!			
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)	€ 29,96	€ 37,59	#DIV/0!			
Costo medio pratiche (costo del processo/n. pratiche)	€ 8,36	€ 6,23	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (indagine)	n.d.	0,00%	0,00%			
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

Comune di Buttigliera Alta

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

AMMINISTRATIVA
SOCIO CULTURALE
SERVIZI SOCIALI
Processo 5**Gestire il servizio di trasporto anziani****Finalità del Processo**

Favorire la mobilità degli anziani presenti sul territorio.

Stakeholders**Anziani assistiti e loro famiglie****Indici**

	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione						
N° domande accolte	6.458	6.474	6.477	6469,67	6.477	
N° domande ricevute	61	41	72	58,00	78	
N° anziani assistiti	61	41	72	58,00	78	
N° anziani presenti sul territorio	0	0	0	0,00	0	
N° dipendenti del servizio	1.255	1.284	1.420	1319,67	1.450	
N° utenti	0,3	0,3	0,3	0,30	0,5	
	61	61	44	55,33	45	
Indici di Tempo						
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	2	2	2	2,00	2	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 5.589,00	€ 5.155,36	€ 4.533,00	€ 5.092,45	€ 5.000,00	
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 3.052,00	€ 2.430,00	€ 1.827,33	€ 2.800,00	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio						

Personale coinvolto nel Processo**Collaboratori coinvolti nel Processo**

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
SUPPO BIANCA	D2	2% -PRIMA 4%	APPALTO SERV. TRASPORTO	variabile 3/4.000,00	Croce verde Valsusa/PaV
CRISTIANO GABRIELLA	D4	1%			
PIANTINO MARZIA	B3	2% -PRIMA 0%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)			
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)	100,00%	100,00%	#DIV/0!
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)	0,00%	0,00%	#DIV/0!
	0,54%	1,11%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempi medi di attivazione del servizio - in giorni (dalla data richiesta alla data attivazione)	2,00	2	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)	35,88%	56,00%	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 92,03	€ 111,11	#DIV/0!
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)	0,00%	0,00%	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			
% gradimento servizio (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%

Analisi del risultato

Comune di Buttiglieria Alta						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro di Responsabilità	AMMINISTRATIVA					
Servizio	SCUOLA					
Ufficio/Centro di Costo	SERVIZI SCOLASTICI					
Processo 6						
Gestire il Trasporto Scolastico						
Finalità del Processo						
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.						
Stakeholders						
Famiglie con bimbi in età scolare						
Indici						
	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6458	6.474	6.477	6469,67	6.477	
N° alunni	599	602	606	602,33	605	
N° domande accolte	53	56	56	55,00	56	
N° domande presentate	53	56	56	55,00	56	
N° Utenti	53	56	56	55,00	56	
N° Morosi	0	0	0	0,00	0	
N° km percorsi	11220	11220	13250	11896,67	13250	
Indici di Tempo						
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 39.233,73	€ 49.186,08	€ 50.163,00	€ 46.194,27	€ 49.000,00	
Proventi di competenza	€ 8.374,00	€ 8.091,50	€ 8.500,00	€ 8.321,83	€ 8.500,00	
€ incassati su morosità	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
€ morosità accertate	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio						
Personale coinvolto nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo
SUPPO BIANCA	D2	14,50%	Appalto del servizio		€ 38.000,00	Ditta
CRISTIANO GABRIELLA	D4	1,00%				
Indicatori di Performance						
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia						
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)				9,13%	9,26%	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!
% di morosità (morosi/utenti)				0,00%	0,00%	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				0,00%	0,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo al Km del servizio (costo del processo/km percorsi)				€ 3,88	€ 3,70	#DIV/0!
Provento medio per utente (proventi/utenti)				€ 151,31	€ 151,79	#DIV/0!
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				18,01%	17,35%	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 839,90	€ 875,00	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%
Analisi del risultato						

Comune di Buttigliera Alta

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

AMMINISTRATIVA
SOCIO CULTURALE
SERVIZI SOCIALI
Processo 21**Gestire iniziative per 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**

	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6458	6474	6.477	6469,67	6.477	
N° utilizzatori dei servizi INFORMALAVORO	180	200	238,00	206,00	245,00	
N° offerte lavoro CANTIERI	3	3	3,00	3,00	3,00	
N° richieste lavoro nuovi curriculum	n.d.	50	60,00	60,00	65,00	
N. incarichi LPU	0	2	5,00	5,00	7,00	
N. borse lavoro ASL	2	2	1	1,50	1	
N. borse lavoro Ente / Conisa		2	2	2,00	1	
Indici di Tempo						
Tempo medio organizzazione contatto fra domanda e offerta (mesi)	6	6	6	6,00	6	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 13.330,00	€ 13.551,33	€ 14.207,82	€ 13.696,38	€ 17.207,82	
Indici di Qualità						

PIU

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo
SUPPO	D2	2% -PRIMA
BASTRENTA	C4	1%
CRISTIANO	D4	5%
		3%

Collaboratori coinvolti nel Processo

Tipo	Costo	Nominativo
appalto gestione politiche giovanili e PLG	€ 7.415,00	Coop Orso

PIU

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
Tasso di offerta (n° offerte lavoro/n° richieste)	5,00%	4,62%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio organizzazione contatto fra domanda e offerta (mesi)	6,00	6	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)	€ 66,49	€ 70,24	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 2,12	€ 2,66	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			

Analisi del risultato
DATI RELATIVI AL SERVIZIO INFORMALAVORO E RAPP.LAVORO SOCIALI (CANTIERI LAVORO- borse asi / BORSE LAVORO /LPU

Comune di Buttilgiera Alta

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

AMMINISTRATIVA
SOCIO CULTURALE
POLITICHE GIOVANILI
Processo 8**Gestire interventi socio-educativi e ricreativi 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

Stakeholders**Bambini e giovani****Indici**

	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione						
N° utilizzatori del servizio	6.458	6.474	6477	6469,67	6.477	
N° giovani residenti fasce d'età interessata	45,00	50,00	60,00	51,67	60,00	
N° presenza complessiva (passaggi annuali)	665,00	680,00	665,00	670,00	665,00	
N° giornate di servizio	1900,00	1700,00	1720,00	1773,33	1700,00	
N° giornate apertura al pubblico a settimana	235	230	135,00	200,00	135,00	
	5,00	3,00	3,00	3,67	3,00	
Indici di Tempo						
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 28.539,76	€ 25.375,04	€ 26.380,00	€ 26.764,93	€ 27.000,00	
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio				0,00%		

Personale coinvolto nel Processo**Collaboratori coinvolti nel Processo**

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
SUPPO BIANCA	D2	24%		1.500,00	Associazione spazio ombibus
			appalto gestione politiche giovanili e PLG	€ 22.243,28	Coop Orso

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
% di efficacia dei servizi (utilizzatori dei servizi/giovani residenti delle fasce d'età interessate)	7,71%	9,02%	#DIV/0!
Tasso presenza media (n. presenza complessiva / n. giornate servizio)	8,87	12,59	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h settimanali apertura pubblico/36 h.)	10,19%	8,33%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale			
Indicatori di Efficienza Economica			
% di copertura del servizio (proventi di competenza / costo del processo)	0,00%	0,00%	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/utenti)	€ 518,03	€ 450,00	#DIV/0!
Costo medio per utente (provento/utenti)	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			
% gradimento servizio (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%

Analisi del risultato

NEL COSTO PROCESSO PREVISTO COSTO COOP ORSO

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

AMMINISTRATIVA
CULTURA
BIBLIOTECA

Processo 9

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

	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione						
N° utenti	6.458	6.474	6477	6469,67	6.477	
N° prestiti	1592,00	1755,00	1790	1712,33	1850	
h apertura settimanale	1827,00	1680,00	1815,00	1774,00	1900,00	
N° partecipanti iniziative	14,00	16,50	17,00	15,83	17,00	
N° iniziative organizzate	30,00	100,00	190,00	106,67	200,00	
n. nuovi acquisti	4	8	10,00	7,33	10,00	
Indici di Tempo						
Tempo medio attesa prestito				85,33333333	200	
Indici di Costo						
Costo del processo	0	0	0	0,00	0	
Proventi di competenza	€ 10.893,53	€ 9.772,77	€ 11.208,71	€ 10.625,00	€ 12.500,00	
Costo complessivo iniziative	€ 0,00	€ 0,00	€ 1.500,00	€ 500,00	€ 0,00	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio	€ 1.286,00	€ 1.750,00	€ 1.000,00	€ 1.345,33	€ 1.500,00	
Personale coinvolto nel Processo						
				0,00%		
Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
PIANTINO MARZIA	B3	15%				
CRISTIANO GABRIELLA	D4	1%				

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)			
Media prestiti (prestiti/utenti)	26,47%	28,56%	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)	1,04	1,03	#DIV/0!
Tasso di partecipazione (N. partecipanti iniziative/ N. iniziative organizzate)	43,98%	47,22%	0,00%
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio di attesa per il prestito	14,55	20,00	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica			
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)	0,00	0,00	0,00
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 5,99	€ 6,58	#DIV/0!
Costo delle iniziative (costo complessivo iniziative / popolazione)	€ 1,64	€ 1,93	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			
% gradimento servizio (indagine)	€ 0,21	€ 0,23	#DIV/0!
	0,00	0,00	0,00

Analisi del risultato

SERVIZIO GESTITO DA UN GRUPPO DI VOLONTARI COORDINATI DA UN FUNZIONARIO DELL'ENTE.

Obiettivo di processo
Comune di Buttigliera Alta
Misurazione della performance

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

AMMINISTRATIVA
SOCIO SCOLASTICO
SCUOLA

Processo 10

Gestire la Refezione Scolastica

Finalità del Processo

Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.

Stakeholders

Studenti, famiglie ed insegnanti

Indici

	2010	2011	2012	media triennio prec.	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6.458	6.474	6.477	6.469,67	6.477	
N° alunni	605	602	607	604,67	613	
N° domande accolte	413	422	521	452,00	521	
N° domande presentate	413	422	521	452,00	521	
N° Utenti	401	413	521	445,00	521	
N° pasti	43348	48832	52968	48382,67	52968	
N° Morosi	0	0	0	0,00	0	
Indici di Tempo						
Indici di Costo						
Costo del processo vedi nota	€ 86.000,00	€ 87.552,26	€ 87.545,10	€ 87.032,45	€ 105.000,00	
Proventi di competenza	€ 190.269,35	€ 193.160,55	€ 210.245,29	€ 197.891,73	€ 210.245,29	
spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 292.500,00	€ 296.300,00	€ 303.965,14	€ 297.588,38	€ 281.000,00	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio (da customer satisfaction)			99,00%	33,00%		
N° reclami	1	1	1	1,00	1	

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
SUPPO BIANCA	D2	41,5% PRIMA 40,5%	appalto mensa veicoli + derrate	€ 165.000,00	Eutourist
CRISTIANO GABRIELLA	D4	15%	convenzione ATA scodellamento	€ 4.600,00	Dir.Didattica
VERONESI	B4	100%			
NETTI	B3	100%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)	73,59%	84,99%	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale			
Indicatori di Efficienza Economica			
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	66,50%	74,82%	#DIV/0!
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	€ 7,95	€ 7,29	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 864,32	€ 740,88	#DIV/0!
Provento medio unitario (proventi di competenza/utenti)	€ 444,70	€ 403,54	#DIV/0!
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)	€ 13,45	€ 16,21	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)	33,00%	0,00%	0,00%
n. reclami	1,00	1,00	0,00

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

AMMINISTRATIVA

Processo 11**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.

Stakeholders**Cittadini / Società sportive****Indici**

	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6459	6474	6477	6470,00	6.477	
Ore settimanali di utilizzo	20	20	21	20,33	21	
Ore settimanali di apertura	20	20	21	20,33	21	
N. manutenzioni effettuate	11	12	10	11,00	8	
N. manutenzioni segnalate	5	7	10	7,33	8	
N° convenzioni attive per la gestione degli impianti	3	3	2	2,67	2	
N° impianti utilizzati	4	4	4	4,00	4	
N° impianti posseduti	4	4	4	4,00	4	
Indici di Tempo						
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 47.033,02	€ 39.263,14	€ 36.834,52	€ 41.043,56	€ 35.000,00	
Proventi di competenza (palestre scolastiche)	€ 7.068,00	€ 15.316,50	€ 12.125,00	€ 11.503,17	€ 12.125,00	
Costi impianti	€ 9.950,00	€ 9.950,00	€ 10.989,00	€ 10.296,33	€ 12.000,00	
N. gg apertura impianti	0,00	165,00	170	111,67	170,00	
Costo utenze	€ 19.650,00	€ 19.954,00	€ 21.000,00	€ 20.201,33	€ 22.000,00	
Totale costo manutenzioni	€ 9.183,24	€ 1.109,36	€ 1.300,00	€ 3.864,20	€ 1.200,00	
Indici di Qualità						
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%		

Personale coinvolto nel Processo

0,00%

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
BASTRENTA SANDRA	C4	4%			
CRISTIANO GABRIELLA	D4	7%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
Tasso di accesso (settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)			
Grado di intervento manutentivo (manutenzioni effettuate/manutenzioni segnalate)	100,00%	100,00%	#DIV/0!
Grado di utilizzabilità degli impianti (convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)	150,00%	100,00%	#DIV/0!
	66,67%	50,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale			
Indicatori di Efficienza Economica			
% di copertura del servizio (provento di competenza/ costo del processo)	28,03%	25,80%	#DIV/0!
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)	€ 6,34	€ 5,40	#DIV/0!
Costo medio giornaliero (impianti / n° giorni apertura impianti)	€ 92,21	€ 70,59	#DIV/0!
Efficienza energetica (Costo utenze/costo complessivo del processo)	49,22%	62,86%	#DIV/0!
Costo medio manutenzione impianti (costo manutenzioni / n. impianti)	€ 966,05	€ 300,00	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			
% gradimento dei servizi (indagine)	€ 0,00	0,00%	€ 0,00

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

AMMINISTRATIVA
CULTURA
CULTURA

Processo 12**Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali****Finalità del Processo**

Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.

Stakeholders**Cittadini****Indici**

	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione						
N. iniziative finanziate (organizzate + contributi)	6458	6474	6477	6469,67	6.477	
N. iniziative culturali (tutte sul territorio)	65	65	51	60,33	55	
N. partecipanti	65	65	51	60,33	55	
N. iniziative culturali comunali (organizzate)	2000	2010	2500	2170,00	3000	
	32	33	25	30,00	30	
Indici di Tempo						
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali	15	15	15	15,00	15	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 35.273,02	€ 36.452,86	€ 36.839,81	€ 36.188,56	€ 36.839,81	
Costo complessivo delle iniziative	€ 40.574,40	€ 41.210,00	€ 43.538,46	€ 41.774,29	€ 35.400,00	
Indici di Qualità						
% gradimento dei servizi (indagine)						

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo
BUGNONE MARCO	C3	30%
BASTRENTE SANDRA	C4	8%
PIANTINO MARZIA	B3	17%
CRISTIANO GABRIELLA	D4	25%
TAPPERO PIERLUIGI	B3	15%

Collaboratori coinvolti nel Processo

Tipo

Costo

Nominativo

INDICATORI DI PERFORMANCE**Indicatori di Efficacia**Media triennio
precedente

Performance attesa

Performance
realizzata

Contribuzione all'offerta culturale

(n. iniziative finanziate/ n. iniziative culturali)

100,00%

100,00%

#DIV/0!

Media partecipazione alle iniziative

(N. partecipanti / N. iniziative culturali)

72,33

100,00

#DIV/0!

Grado di sostegno comunale

(iniziative culturali comunali / N. iniziative culturali complessive)

(N. 49,72%

54,55%

#DIV/0!

Indicatori di Efficacia temporale

Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali - in giorni

15,00

15,00

0,00

Indicatori di Efficienza Economica

Costo medio delle iniziative

(Costo complessivo delle iniziative/iniziative realizzate)

€ 692,39

€ 643,64

#DIV/0!

Costo unitario del servizio

(costo complessivo del processo/n. partecipanti)

€ 35,93

€ 24,08

#DIV/0!

Costo pro capite del servizio

(costo complessivo del processo/popolazione)

€ 12,05

€ 11,15

#DIV/0!

Indicatori di Qualità

% gradimento dei servizi

(indagine)

0,00

0,00

0,00

Analisi del risultato

Comune di Buttiglieria Alta						ANNO
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità	AMMINISTRATIVA					
Servizio	AFFARI GENERALI					
Ufficio/Centro di Costo	PROTOCOLLO					
Processo 13						
Gestire il protocollo e l'archivio						
Finalità del Processo						
Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi						
Stakeholders						
Uffici comunali						
Indici						
	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6458,00	6474,00	6477	6469,67	6477	
N° atti protocollati in Uscita dal servizio	122,00	125,00	135,00	127,33	135,00	
N° atti protocollati in uscita complessivamente	4583,00	4609,00	4519,00	4570,33	4600,00	
N° totale dipendenti	30,00	29,00	29,00	29,33	29,00	
N° atti da archiviare	1593,00	950,00	900,00	1147,67	1000,00	
N° atti archiviati	650,00	950,00	900,00	833,33	1000,00	
N° dipendenti del servizio	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Indici di Tempo						
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	1	1	1	1,00	1	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	5	5	5	5,00	5	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	10	10	10	10,00	10	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 20.699,38	€ 28.300,00	€ 29.573,00	€ 26.190,79	€ 28.000,00	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio						
n. errori di smistamento atti	23	22	50	31,67	45	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
PIANTINO MARZIA	B4	33% PRIMA 35%				
TAPPERO PIERLUIGI	B3	50%				
BASTRENTA SANDRA	C4	2%				
GIORSINO RENATO	C4	2%				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	
Indicatori di Efficacia						
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti protocollati in uscita complessivamente)			2,79%	2,93%	#DIV/0!	
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)			72,61%	100,00%	#DIV/0!	
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)			3,41%	3,45%	#DIV/0!	
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	0,00	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente			5,00	5,00	0,00	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico			10,00	10,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)			€ 892,87	€ 965,52	#DIV/0!	
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)			€ 4,05	€ 4,32	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio (indagine interna)			0,00%	0,00%	0,00%	
n. errori di smistamento atti			31,67	45,00	0,00	
Analisi del risultato						
COSTO PROCESSO PREVEDE ANCHE IL COSTO CANONE E MANUTENZIONE SOFTWARE						

Comune di Buttigliera Alta

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

AMMINISTRATIVA
AFFARI GENERALI
SEGRETERIA
Processo 14**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**

	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	€ 6.458,00	€ 6.474,00	6477	6469,67	6477	
n. atti/provvedimenti	€ 746,00	€ 731,00	678,00	718,33	670,00	
N° dipendenti del servizio	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
N° totale dipendenti	0,00	0,00	29,00	9,67	29,00	
apertura settimanale segreteria	€ 15,30	15,30	15,3	15,30	15,3	
n. buoni emessi		211,00	235	235,00	200	
Indici di Tempo						
Tempo medio di pubblicazione atti gg.	7	7	8	7,33	8	
Tempo medio attesa sportello segreteria min.	2	2	0,5	1,50	0,5	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 35.284,59	€ 45.339,43	€ 47.257,13	€ 42.627,05	€ 47.257,13	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio						
Personale coinvolto nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo			
BUGNONE MARCO	C3	73%	Costo			
CRISTIANO GABRIELLA	D4	5%	Nominativo			
PIANTINO MARZIA	B4	33%				
BASTRENTA	C4	28%				

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)	10,34%	3,45%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio di pubblicazione atti	7,33	8,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)	€ 4.409,69	€ 1.629,56	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 6,59	€ 7,30	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			
% gradimento del servizio (indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%

Analisi del risultato
i dati relativi agli atti ricomprendono delibere CC-GC- Det- Decreti sindacali

Comune di Buttiglieria Alta						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<div>AMMINISTRATIVA - TRIBUTI</div> <div>GESTIONE PERSONALE</div> <div>PERSONALE</div>					
	Processo 15					
	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						
	2010	2011	2012	media triennio prec	atteso 2013	raggiunto 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6458,00	6474,00	6477	6469,67	6477	
N. ore straordinario	940,00	955,00	955,00	950,00	955	
Tot. Ore servizio	48010,00	46893,00	46870,00	47257,67	46870,00	
N° dipendenti del servizio	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
N° totale dipendenti	0,00	0,00	29,00	9,67	29,00	
Indici di Tempo						
Tempo medio di pubblicazione atti	7	7	7	7,00	7	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 36.354,06	€ 37.500,00	€ 39.665,71	€ 37.839,92	€ 39.665,71	
N° cedolini	752,00	765,00	731	749,33	730	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio				0,00%		
N° variazioni (cedolini emessi e ritirati)	0	1	1	66,67%	2	
N° registrazioni	1949	1047	966	1320,66667	966	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo
BASTRENTA SANDRA	C4	53%				
TRAPANESE+QUIRICO		29%				
CRISTIANO GABRIELLA	D4	16%				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia						
addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)				0,02%	0,02%	#DIV/0!
% Personale dipendenti del servizio/n.dipendenti (n.				10,34%	3,45%	#DIV/0!
% ore straordinario (ore straordinario/monte ore)				2,01%	2,04%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di risposta su quesiti				7,00	7,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 3.914,47	€ 1.367,78	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 5,85	€ 6,12	#DIV/0!
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)				€ 50,50	€ 54,34	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00	0,00%	0,00
% rettifiche (n. variazioni/n. registrazioni)				0,05%	0,21%	#DIV/0!
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

TRIBUTI
Servizio
TRIBUTI
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
Stakeholders**Amministratori****Indici**

	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto
Indici di Quantità						
Popolazione						
N. morosi	6.478	6.474	6477	6476,33	6477	
N. contribuenti (TIA+ICI)	150,00	184	156,00	163,33	156,00	
N. dipendenti del servizio	4905,00	5.190	6960,00	5685,00	6960	
€ entrate tributarie (Tit. I, II e III dell'Entrata) (somme accertate)	1,60	2	1,60	1,60	1,6	
€ incassati morosità TIA	€ 2.293.893,00	2.388.905	€ 2.481.878,00	€ 2.388.225,33	€ 2.649.594,00	
€ morosità accertate TIA	€ 89.913,00	€ 85.947	€ 35.465,57	€ 70.441,86	€ 35.465,57	
N. controlli morosità	€ 138.858,00	€ 142.341	€ 145.860,52	€ 142.353,17	€ 145.860,52	
Totale ore lavoro dedicate	549	547	477,00	524,33	477	
Totale recupero evasione ICI (somme incassate)	36	36	36,00	36,00	36	
Totale Entrate ICI	€ 27.361,00	€ 50.104	€ 62.851,00	€ 46.772,00	€ 30.000,00	
Totale recupero evasione TIA	€ 1.436.395,00	€ 1.427.766,00	€ 1.537.467,00	€ 1.467.209,33	€ 1.686.000,00	
Totale Entrate TIA	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
	€ 857.498,00	€ 889.914,00	€ 941.000,00	€ 896.137,33	€ 963.594,00	
Indici di Tempo						
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60	
Indici di Costo						
Totale importo riscosso di competenza	€ 2.191.534,00	€ 2.234.787,00	€ 2.247.471,00	€ 2.224.597,33	€ 2.247.471,00	
Totale importo accertato di competenza	€ 2.293.893,00	€ 2.388.905,00	€ 2.481.878,00	€ 2.388.225,33	€ 2.481.878,00	
Totale importo riscosso residui anni precedenti (TIA)	€ 0,00	€ 0,00	€ 74.012,00	€ 24.670,67	€ 74.012,00	
Totale importo accertato residui anni precedenti (TIA)	€ 0,00	€ 109.875,00	€ 136.457,00	€ 82.110,67	€ 136.457,00	
Indici di Qualità						
N. rettifiche/annullamenti effettuate	46	18	39	34,33	39	
N. avvisi di accertamento ICI	257	195	156	202,67	156	
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	1	0,33	1	
Totale ricorsi gestiti	0	0	0	0,00	0	

 *
 Compreso ruolo Cados
 Compreso ruolo Cados
Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo
TRAPANESE/ROMEO	D3	37,44
QUIRICO/MARINELLA	C3	41,06
MARGRITA/VANDA	B3	81,5

Collaboratori coinvolti nel Processo

Tipo	Costo	Nominativo

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
% di morosità (morosi/contribuenti)			
% morosità recuperate TIA (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)	2,87%	2,24%	#DIV/0!
n. medio orario controlli su morosità (n. controlli morosità/ore lavoro dedicate)	49,49%	24,31%	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	14,56	13,25	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TIA (Totale recupero evasione TIA / totale entrate TIA)	3,19%	1,78%	#DIV/0!
	0,00%	0,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale			
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	60,00	60,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)	93,15%	90,56%	#DIV/0!
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)	30,05%	54,24%	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			
% di rettifica (N. rettifiche effettuate / n. avvisi di accertamento)			
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)	16,94%	25,00%	#DIV/0!
	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato			

Comune di Buttigliera Alta						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità	TRIBUTI					
Servizio	Servizio					
Ufficio/Centro di Costo	CED					
Processo 17						
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						
	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto
Indici di Quantità						
Popolazione	6.478	6.474,00	6477	6476,33	6477	
N° postazioni hardware	77,00	77,00	82,00	78,67	82,00	
N° totale dipendenti	32,00	29,00	30,00	30,33	30,00	
N° dipendenti del servizio	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85	
N° interventi di supporto realizzati (dato stimato)	1380,00	1.380,00	1500,00	1420,00	1500,00	
N° interventi di supporto richiesti (dato stimato)	1380,00	1.380,00	1500,00	1420,00	1500,00	
Indici di Tempo						
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (gg) (dato stimato)	1	1	1	1,00	1	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 34.987,00	€ 48.058,00	€ 37.164,00	€ 37.164,00	€ 37.164,00	
Costo del processo: spese specifiche + quota spese generali		€ 11.824,00	€ 24.765,55	24765,55	€ 24.765,55	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio				€ 0,00		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
TRAPANESE/ROMEO	D3	40				
QUIRICO/MARINELLA	C3	40				
MARGRITA/VANDA	B3	5				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata			
Indicatori di Efficacia						
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)	2,59	2,73	#DIV/0!			
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)	2,80%	2,83%	#DIV/0!			
Efficacia del Servizio CED (n. interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti)	100,00%	100,00%	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (gg) (dato stimato)	1,00	1,00	0,00			
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)	€ 1.225,19	€ 1.238,80	#DIV/0!			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 5,74	€ 5,74	#DIV/0!			
Costo unitario postazione (costo complessivo del processo/n. postazioni)	€ 472,42	€ 453,22	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio (indagine interna)	0,00	0,00%	0,00			
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

Comune di Buttigliera Alta						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio	Area Polizia Municipale					
	Servizio Polizia Municipale					
Processo 18						
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale						
Finalità del Processo						
Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale						
Stakeholders						
Automobilisti, ciclisti e pedoni						
Indici						
	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto
Indici di Quantità						
Popolazione	6.478	6.474	6.477	6476,33	6.477	
Km territorio	8	8	8	8,00	8	
Km strade	54,30	54,30	54,30	54,30	54,30	
N. ore servizio di controllo stradale	1280	1.100	820	1066,67	650	
N. ore servizio complessive pm	6620	6.240	6240	6366,67	6240	
N. controlli servizio C.d.S.	4800	4.200	4350	4450,00	4000	
N. ore vigilanza sul territorio	1900	1.830	1.866,00	1865,33	1.300,00	
N. ore servizio pattuglie stradali-già comprese nella riga 27-	750	630	630	670,00	500	
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	718	550	1050	772,67	800	
N. violazioni globali	1088	950	1260	1099,33	1260	
Indici di Tempo						
Tempo medio di intervento su chiamata in min (solo sicurezza stradale)	10	10	10	10,00	10	
Indici di Costo						
N. infrazioni	1.088,00	950,00	1.260,00	1099,33	1.260,00	
Costo del processo	€ 53.782,00	€ 55.000,00	€ 51.000,00	€ 53.260,67	€ 50.000,00	
Proventi di competenza	€ 130.000,00	€ 111.000,00	€ 120.000,00	€ 120.333,33	€ 80.000,00	
Indici di Qualità						
N. ricorsi accolti	8,00	5,00	8,00	7,00	10,00	
N. sanzioni totali	1.088,00	950,00	1.260,00	1099,33	1.200,00	
% gradimento servizio (indagine)				0,00%		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
MASSIMINO Michele	D1	10	Agente	dipendente di Rosta	ROCCI	
TISCI Claudio	C3	60	Agente	dipendente di Rosta	MELOTTO	
CAMPAGNA	C2	50	Agente	dipendente di Rosta	FOGGIATO	
MAGGIORA	C3	10				

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia				
Vigilanza stradale (ore di servizio di controllo stradale / ore servizio complessive pm)		16,75%	10,42%	#DIV/0!
n. medio di Controlli (n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)		2,39	3,08	#DIV/0!
Tasso presenza (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)		83,75	62,50	#DIV/0!
% sanzioni immediatam. contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate / violazioni globali)		70,29%	63,49%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio di intervento su chiamata in min (solo sicurezza stradale)		10,00	10,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica				
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)		€ 109,46	€ 63,49	#DIV/0!
Costo pro capite (Costo del processo/Popolazione)		€ 8,22	€ 7,72	€ 0,00
Indicatori di Qualità				
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)		0,64%	0,83%	#DIV/0!
% gradimento servizio (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%

Analisi del risultato

A partire da settembre 2011 il servizio di PM è associato con il comune di Rosta. Dal mese di agosto 2012 al 31 agosto 2013 il dipendente ROCCI è assente al servizio.

Comune di Buttigliera Alta
Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
 Servizio

Area Polizia Municipale
Servizio Polizia Municipale

Processo 19

Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione

Finalità del Processo

Garantire il controllo del territorio anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne.

Stakeholders

Cittadini

Indici

	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto
Indici di Quantità						
Popolazione	6.540	6.474	6.477	6497,00	6.477	
N. ore settimanali di vigilanza	47	51	51	49,67	45	
N. ore settimanali lavorate	144	144	144	144,00	144	
N. ore serali	140	70	154	121,33	120	
N. ore vigilanza sul territorio	1.900	1.830	1830	1853,33	1300	
N. agenti	4	4	4	4,00	4	
N. ore extra-orario	290	280	317	295,67	250	
N. ore complessive del servizio	6.620	6.620	6620	6620,00	6620	
N. ore servizi prossimità	30	40	40	36,67	30	
Indici di Tempo						
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)min.	8	10	10	9,33	10	
Indici di Costo						
N. infrazioni	21,00	17,00	60,00	32,67	40,00	
Costo del processo	€ 6.718,00	€ 6.800,00	€ 8.300,00	€ 7.272,67	€ 6.000,00	
Proventi di competenza	€ 1.960,00	€ 3.100,00	€ 7.700,00	€ 4.253,33	€ 5.000,00	
Indici di Qualità						
N. ricorsi accolti	2,00	0,00	0,00	0,67		
N. sanzioni totali	130,00	17,00	60,00	69,00		
% gradimento servizio (indagine)				0,00%		

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Roberta Maggiora	c3	6	Agente	dipendente di Rosta	Rocci Mario
Maria Teresa Campagna	c2	6	Agente	dipendente di Rosta	Foggliato
Claudio Tisci	c3	6	Agente	dipendente di Rosta	Melotto
Massimino		6			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza /ore settimanali lavorate)			
presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)	34,49%	31,25%	#DIV/0!
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pm)	6,55%	9,23%	#DIV/0!
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/n. Totale ore lavoro)	4,47%	3,78%	#DIV/0!
	0,55%	0,45%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	9,33	10,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 130,20	€ 125,00	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)	€ 1,12	€ 0,93	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			
% gradimento servizio (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%

Analisi del risultato

Dal mese di agosto 2012 al 31 agosto 2013 il dipendente ROCCI è assente al servizio.

Comune di Buttigliera Alta							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Area Polizia Municipale Servizio Polizia Municipale </div>						
Processo 20								
Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio.								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.540	6.474	6.477	6497,00	6.477			
N° ore controllo ambientale	500	560	520	526,67	450			
N° ore servizio	6620	6240	6240	6366,67	6240		-14,56%	#RIFI
N° controlli effettuati	310	370	390	356,67	300		-1,99%	#RIFI
N° segnalazioni	150	47	19	72,00	10		-15,89%	#RIFI
N° illeciti ambientali accertati	95	17	20	44,00	15		-86,11%	#RIFI
N° partecipanti	220	0	0	73,33	0		-65,91%	#RIFI
N° iniziative	7	0	0	2,33	0		-100,00%	#RIFI
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	7	7	7	7,00	7		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 8.912,00	€ 9.981,00	€ 9.055,00	€ 9.316,00	€ 8.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali	95,00	17,00	20,00	44,00			-100,00%	#DIV/0!
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
MAGGIORA	C3	1	Agente		dipendente di Rosta	Rocci Mario		
CAMPAGNA	C2	2	Agente		dipendente di Rosta	Foggiano		
TISCI	C3	5	Agente		dipendente di Rosta	Melotto		
MASSIMINO	D3							
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Controlli (N ore controllo ambientale/ N ore servizio)				8,27%	7,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/n. segnalazioni)				4,95	30,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di illecito riscontrato (illeciti ambientali accertati/n. controlli)				12,34%	5,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
n. medio di partecipanti alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziativa)				31,43	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento su segnalazioni				3,00	3,00	0,00	-0,03	NOOK
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)				7,00	7,00	0,00	-0,07	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 1,43	€ 1,24	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
Dal mese di agosto 2012 al 31 agosto 2013 il dipendente ROCCI è assente al servizio.								

Comune di Buttigliera Alta

Obiettivo di processo
Misurazione della performance
Area/Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Area Polizia Municipale
Servizio Polizia Municipale
Processo 21**Gestire le sanzioni amministrative****Finalità del Processo****Garantire il pieno recupero delle sanzioni amministrative****Stakeholders****Amministratori****Indici**

	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto
Indici di Quantità						
Popolazione	6.540	6.474	6.477	6497,00	6.477	
N. ricorsi	24,00	36,00	36,00	32,00	36,00	
N. sanzioni	1187,00	1303,00	1200,00	1230,00	1200,00	
N. solleciti inviati	266,00	150,00	168,00	194,67	400,00	
N. sanzioni non pagate	355,00	366,00	258,00	326,33	300,00	
N. verbali incassati	832,00	937,00	912,00	893,67	900,00	
N. verbali emessi	1.187,00	1.303,00	1.200,00	1.230,00	1.200,00	
Indici di Tempo						
tempo medio incasso sanzioni (gg)	60	60	60	60,00		
Indici di Costo						
€ incassati totali	€ 91.000,00	€ 104.200,00	€ 80.000,00	€ 91.733,33	€ 80.000,00	
€ accertati	€ 138.900,00	€ 111.000,00	€ 120.000,00	€ 123.300,00	€ 120.000,00	
€ incassati a seguito sollecito	€ 4.000,00	€ 3.600,00	€ 12.200,00	€ 6.600,00	€ 12.200,00	
€ Totali a ruolo	€ 81.000,00	€ 133.980,00	€ 80.000,00	€ 98.326,67	€ 80.000,00	
€ incassati nei termini	€ 87.000,00	€ 100.600,00	€ 80.000,00	€ 89.200,00	€ 80.000,00	
Indici di Qualità						
N. ricorsi persi	10	5	8	7,67	10	
N. ricorsi presentati	24	5	36	21,67	25	
Personale coinvolto nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo			
MAGGIORA	C3	2	Tipo	Costo	Nominativo	
CAMPAGNA	C2	5	Agente	dependente di Rosta	Rocci Mario	
TISCI	C3	15	Agente	dependente di Rosta	Foggiato	
MASSIMINO	D3	20	Agente	dependente di Rosta	Melotto	

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
Efficacia (n. ricorsi/n. sanzioni)			
Tasso di sollecito (Invio solleciti/n sanzioni non pagate)	2,60%	3,00%	#DIV/0!
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)	59,65%	133,33%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	7,67	10,00	0,00
tempo medio incasso sanzioni (gg)	60,00	0,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
% incasso sanzioni amministrative (€ incassati totali/€ accertati)	74,40%	66,67%	#DIV/0!
% incasso a seguito sollecito (€ incassati a seguito sollecito/€ totali a ruolo)	6,71%	15,25%	#DIV/0!
% incassi prima della iscrizione a ruolo (€ incassi nei termini / € accertati)	72,34%	66,67%	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)	35,38%	40,00%	#DIV/0!

Analisi del risultato

Dal mese di agosto 2012 al 31 agosto 2013 il dipendente ROCCI è assente al servizio.

Comune di						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Area Polizia Municipale - Area Tributi Servizio Commercio </div>				
Processo 22						
Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti						
Finalità del Processo						
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.						
Stakeholders						
Esercizi commerciali - Attività Produttive						
Indici						
	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto
Indici di Quantità						
Popolazione	6.478	6.474	6.477	6476,33	6477	
N° domande accolte	30	52	60	47,33	56	
N° domande presentate	30	52	60	47,33	56	
N° attività presenti sul territorio	188	171	160	173,00	172	
Nuove attività insediate	2	18	31	17,00	20	
Attività cessate	2	9	42	17,67	8	
N° commercio di vicinato	67	73	65	68,33	70	
N° attività commerciali	151	171	160	160,67	172	
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	130	215	198	181,00	208	
h apertura settimanale	7	12	12	10,33	12	
Indici di Tempo						
Tempo medio rilascio autorizzazioni	50	50	7	35,67	7	
Indici di Costo						
Costo del processo	27.500,00	35.186,00	€ 38.235,94	€ 38.235,94	€ 38.235,94	
Costo del processo - Spese specifiche + quota spese generali		9.196,00	€ 11.393,80	€ 11.393,80	€ 11.393,80	
Indici di Qualità						
% gradimento servizio				0,00%		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
BOSTICCO	C3	60%				
TRAPANESE	D3	10%				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	
Indicatori di Efficacia						
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)			100,00%	100,00%	# DIV/0!	
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)			9,83%	11,63%	# DIV/0!	
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)			10,21%	4,65%	# DIV/0!	
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)			42,53%	40,70%	# DIV/0!	
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)			2,79%	3,21%	# DIV/0!	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)			28,70%	33,33%	0,00%	
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio rilascio autorizzazioni			35,67	7,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo medio (costo del processo / n. attività)			€ 221,02	€ 222,30	# DIV/0!	
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)			€ 5,90	€ 5,90	# DIV/0!	
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (indagine)			0,00%	0,00%	0,00%	
Analisi del risultato						

Comune di Butigliera Alta						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio	Area Urbanistica ed Edilizia Privata Servizio Urbanistica					
Processo 24						
Gestire la pianificazione territoriale						
Finalità del Processo						
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)						
Stakeholders						
Cittadini						
Indici						
	2010	2011	2012	Media triennio precedente	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6.458	6.474	6.477	6.470	6.477	
Mq territorio	8.250.000	8.250.000	8.250.000	8.250.000	8.250.000	
Mq edificati	2.860.000	2.860.000	2.862.000	2.860.667	2.860.889	
N° recupero edifici esistenti	18	16	13	16	15	
Mq non edificabili	5.350.000	5.350.000	5.350.000	5.350.000	5.350.000	
N. PEC approvati e convenzionati	2	0	0	1	2	
N. PEC presentati	0	2	0	1	0	
N° aree concesse (RC + PEC vari convenzionati)	23	23	4	17	3	
N° aree edificabili totali (RC + RN + SP + CD + CDN)	43	43	43	43	43	
Indici di Tempo						
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)	60	60	60	60	60	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	1	100,00%	
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	90	90	90	90	90	
Indici di Costo						
Costo complessivo del processo	€ 22.741,43	€ 22.741,43	€ 22.741,43	€ 22.741,43	€ 24.741,43	
N. dipendenti del servizio	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
Indici di Qualità						
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
ALICE GILBERTO	D4	40				
CANDELO DANIELE	C5	30				
AUGERI MARILISA	C1	30				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia						
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				34,67%	34,68%	#DIV/0!
Tasso di recupero (recupero edifici esistenti/ aree concesse (RC + PEC vari convenzionati))				94,00%	500,00%	#DIV/0!
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				64,85%	64,85%	#DIV/0!
% realizzazione del PRGC vigente (aree concesse/aree edificabili totali)				38,76%	6,98%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				60,00	60,00	0,00
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00%	0,00%
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				90,00	90,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. di Costo pro capite)				€ 7.580,48	€ 8.247,14	#DIV/0!
(costo complessivo del processo/popolazione)				€ 3,52	€ 3,82	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

Comune di Buttiglieria Alta

Obiettivo di processo**Misurazione della performance**Area/Settore/Centro di Responsabilità
Servizio**Area Polizia Municipale - Area Urbanistica/Edilizia Privata**
Servizio Polizia Municipale - Servizio Edilizia privata**Processo 23****Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva****Finalità del Processo****Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti.****Stakeholders****Cittadini****Indici**

	2010	2011	2012	Media triennio precedente	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013
Indici di Quantità						
Popolazione						
N° abusi accertati	6.458	6.474	6.477	6469,67	6477	
N° controlli effettuati con sopralluogo	18	18	17	17,67	15	
N° controlli attività produttive	9	8	8	8,33	8	
Totali controlli del processo	1	0	1	0,67	1	
N° dipendenti del servizio U.T.C.	20	20	20	20,00	20	
N° dipendenti del servizio VV.UU.	3	3	3	3,00	3	
	2	2	2	2,00	2	
Indici di Tempo						
Tempo medio di chiusura procedimento	60	60	60	60,00	60	
Indici di Costo						
N. infrazioni per irregolarità edilizie	31,00	41,00	39,00	37,00	35	
Costo del processo	€ 0,00	€ 0,00	€ 20.911,00	6970,33	€ 21.611,00	
Proventi di competenza	€ 30.353,94	€ 33.391,79	€ 41.864,71	35203,48	€ 35.000,00	
Indici di Qualità						
N. ricorsi accolti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
N. sanzioni totali edilizie	37,00	41,00	39,00	39,00	35,00	
Personale coinvolto nel Processo						
			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo
U.T.C.						
ALICE GILBERTO	D4	30				
CANDELO DANIELE	C5	30				
AUGERI MARILISA	C1	30				
VV.UU.						
MASSIMINO MICHELE	D3	70,0				
TISCI CLAUDIO	C1	30,0				

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
% di abusivismo (abusi accertati/controlli effettuati)			
% controlli attività produttive (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo)	88,33%	75,00%	#DIV/0!
% controlli cantieri (N° controlli effettuati con sopralluogo/totali controlli del processo)	3,33%	5,00%	#DIV/0!
	41,67%	41,67%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio chiusura procedimento	60,00	60,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)			
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)	€ 951,45	€ 1.000,00	#DIV/0!
Costo unitario servizio (costo del processo/n. controlli)	€ 1,08	€ 3,34	#DIV/0!
	€ 348,52	€ 1.080,55	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			

Analisi del risultato*Ad oggi, i controlli stanno avvenendo TUTTI su segnalazione*

Comune di Buttiglieria Alta						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		Area Urbanistica ed Edilizia Privata Servizio Edilizia Privata				
Processo 25						
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						
	2010	2011	2012	Media triennio precedente	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6.458	6.474	6.477	6469,67	6.477	
h apertura settimanale	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
N° domande accolte	37,00	0,00	17,00	18,00	0,00	
N° domande presentate	41,00	0,00	34,00	25,00	0,00	
N° richieste informazioni evase	25,00	20,00	25,00	23,33	0,00	
N° richieste informazioni ricevute	25,00	20,00	25,00	23,33	0,00	
Contributo erogato	€ 0,00	€ 34.586,24	€ 15.244,51	€ 16.610,25	€ 0,00	
Indici di Tempo						
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	23	4	7	11,33	0	
Tempo per la determina di impegno e liquidazione (Alice)	15	3	4	7,33	0	
Tempo per determina di pagamento (Cappa)	8	1	3	4,00	0	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 1.296,44	€ 4.703,80	€ 4.703,80	€ 3.568,01	€ 0,00	
N° utilizzatori dei servizi	37,00	0,00	17,00	18,00	0	
Indici di Qualità						
Personale coinvolto nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo
ALICE GILBERTO	D4	0				
CANDELO DANIELE	C5	0				
AUGERI MARILISA	C1	0				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia						
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				4,00	4,00	0,00
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate)				72,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di risposta (n. richieste informazioni evase / n. richieste informazioni ricevute)				100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				11,33	0,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)				€ 198,22	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 0,55	€ 0,00	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
Analisi del risultato						

Comune di Buttigliera Alta						ANNO
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		Area Urbanistica ed Edilizia Privata Servizio Edilizia Privata				
Processo 26						
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni						
Finalità del Processo						
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi						
Stakeholders						
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori						
Indici						
	2010	2011	2012	Media triennio precedente	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013
Indici di Quantità						
Popolazione	6.478	6.474	6.477	6.476,33	6.477,00	
h apertura settimanale	4	4	4	4,00	4,00	
N° richieste accesso atti evase	120	97	70	95,67	70	
N° richieste accesso atti ricevute	120	97	70	95,67	70	
N° PC pres.	38	40	29	35,67	20	
N° DIA presentate	115	38	11	54,67	15	
n. richieste integrazioni DIA	115	38	11	54,67	15	
N°Paes. ORD.pres.	64	25	9	32,67	10	
N°Paes. SEMPL.pres.	19	19	7	15,00	10	
n. Paes. COMP.	14	20	25	22,50	25	
N° SCIA presentate	0	9	4	6,50	4	
N° controlli SCIA	4	36	67	51,50	70	
n. richieste integrazioni SCIA	4	36	67	51,50	70	
N° CIL presentati	0	17	37	27,00	40	
N° controlli CIL	17	83	69	76,00	70	
n. richieste integrazioni CIL	17	83	69	76,00	70	
	2	8	10	9,00	35	
Indici di Tempo						
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione):						
P.C. (di legge 90 giorni)	75	69	64	69,33	55	
D.I.A. (di legge 30 giorni)	26	26	24	25,33	18	
Aut. Paes.ORD. (di legge 110 giorni)	108	100	90	99,33	90	
Aut. Paes.SEMPL. (di legge 65 giorni)	65	67	64	65,50	65	
S.C.I.A. (di legge 30 giorni)	26	25	24	24,50	18	
C.I.L. (di legge 30 giorni)	26	20	18	19,00	15	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	30	30	30	30,00	27	
N° pratiche evase in ritardo	20	20	10	16,67	10	
N° pratiche ricevute	207	245	212	221,33	200	
Indici di Costo						
N° pratiche evase nei tempi di legge	190	215	200,00	202	200	
Costo del processo	€ 93.123,59	€ 88.878,13	€ 88.878,13	90.293	€ 90.878,13	
Oneri urbanizzazione	€ 716.000,00	€ 645.000,00	€ 540.000,00	633.667	€ 300.000,00	
N° titoli abilitativi rilasciati	170	130	130	143	100	
Indici di Qualità						
% gradimento del servizio (indagine)						

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
ALICE GILBERTO	D4	30			
CANDELO DANIELE	C5	40			
AUGERI MARILISA	C1	40			

INDICATORI DI PERFORMANCE				
Indicatori di Efficacia		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale / % h)		11,11%	11,11%	0,00
Tasso di integrazione degli atti D.I.A. (N. richieste integrazioni / N. domande presentate)		59,76%	66,67%	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase / ricevute)		100,00%	100,00%	#DIV/0!
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)		100,00%	100,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio di rilascio del P.C.		69,33	55,00	0,00
Tempo medio di rilascio delle D.I.A.		25,33	18,00	0,00
Tempo medio di rilascio delle Autorizzazioni Paesaggistiche		99,33	90,00	0,00
Tempo medio di rilascio delle S.C.I.A.		24,50	18,00	0,00
Tempo medio di rilascio dei C.I.L.		19,00	15,00	0,00
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti		30,00	27,00	0,00
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo / n. pratiche ricevute)		7,53%	5,00%	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica				
Costo unitario del servizio (costo del processo / N. pratiche evase)		€ 447,74	€ 454,39	#DIV/0!
Proventi urbanizzazione (Oneri urbanizzazione / N. titoli abilitativi rilasciati)		€ 4.420,93	€ 3.000,00	#DIV/0!
Indicatori di Qualità				
% gradimento del servizio (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%

Analisi del risultato
commento sintetico sui risultati

Comune di Buttigliera Alta						ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance							
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<div>LL.PP./MANUTENZIONI</div> <div>Servizio Patrimonio</div> <div>Ufficio Patrimonio</div>						
Processo 27							
Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)							
Finalità del Processo							
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare							
Stakeholders							
Amministratori							
Indici							
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec
Indici di Quantità							
Popolazione				0,00			
N° immobili locati				0,00			#DIV/0!
N° immobili concessi				0,00			#DIV/0!
N° immobili utilizzati				0,00			#DIV/0!
N° totale immobili				0,00			#DIV/0!
N° impianti sportivi di proprietà dell'Ente				0,00			#DIV/0!
N° impianti sportivi di proprietà dell'Ente utilizzati				0,00			#DIV/0!
Indici di Tempo							
Indici di Costo							
Provento complessivo da concessioni				€ 0,00			#DIV/0!
Fitti attivi da locazioni				€ 0,00			#DIV/0!
Costo complessivo titoli I e II				€ 0,00			#DIV/0!
Indici di Qualità							
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo	
INDICATORI DI PERFORMANCE							
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost
Indicatori di Efficacia							
Utilizzo da locazione (N° immobili locati/n° totale immobili)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Utilizzo da concessione (N° immobili concessi/n° totale immobili)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di utilizzo (N° immobili utilizzati / N° totale immobili)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale							
Indicatori di Efficienza Economica							
Provento medio da concessioni (provento complessivo da concessione/concessioni)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio da locazioni (fitti attivi da locazione/locazioni)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio di gestione immobili (costo complessivo Titoli I e II /immobili gestiti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità							
Analisi del risultato							
commento sintetico sui risultati							

Comune di						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Finanziaria Servizio Gestione economica Ufficio Ragioneria					
Servizio						
Ufficio/Centro di Costo						
Processo 28						
Gestire la funzione amministrativa-contabile						
Finalità del Processo						
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa						
Stakeholders						
Amministratori/Funzionari						
Indici						
	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto
Indici di Quantità						
Popolazione	6.458	6.474	6.477	6469,67	6477	
N° richieste evase	2500	2.500	2500	2500,00	2600	
N° richieste pervenute	2500	2.500	2500	2500,00	2600	
N° dipendenti del servizio	3	3	3	3,00	3	
n.mandati di pagamento	3411	3.102	2866	3126,33	2810	
n. reversali di incasso	1622	1.588	1646	1618,67	1400	
Indici di Tempo						
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso (in gg.)	16	15	15	15,33	14	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento (in gg.)	37	43	43	41,00	41	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 30.006,00	€ 34.661,01	€ 34.661,01	€ 33.109,34	€ 34.643,00	
spese di personale	€ 16.654,00	€ 18.718,01	€ 18.718,01	€ 18.030,01	€ 18.700,00	
costi indiretti	€ 13.352,00	€ 15.943,00	€ 15.943,00	€ 15.079,33	€ 15.943,00	
Indici di Qualità						
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00%		
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
Graziella Cappa	D3	4,76%				
Daniele Grangetto	C3	3,00%				
Bonavero Marzia	B3	53,00%				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia						
Grado di supporto alla struttura dell'Ente (richieste evase/ richieste pervenute)				100,00%	100,00%	#DIV/0!
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)				0,05%	0,05%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				15,33	14,00	0,00
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				41,00	41,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo pro capite				€ 5,12	€ 5,35	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio				0,00%	0,00%	#RIF!
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

Comune di Buttigliera Alta

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

Area Finanziaria
Servizio Gestione Economica
Ufficio Ragioneria
Processo 29**Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario****Finalità del Processo**

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

Stakeholders**Amministratori/Funzionari****Indici**

	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto
Indici di Quantità						
Popolazione	6.458	6474	6.477	6469,67	6477	
N° variazioni capitoli di PEG	177	264	180	207,00	150	
N° totale capitoli	404	396	396	398,67	371	
N° buoni di economato emessi	227	340	357	308,00	350	
Indici di Tempo						
Tempo medio pareri regolarità contabile	3	3	3	3,00	3	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	80	80	80	80,00	80	
Indici di Costo						
Costo del processo	€ 12.378,00	€ 12.378,00	€ 12.378,00	€ 12.378,00	€ 12.378,00	
Indici di Qualità						
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)		75,00%	n.d.	n.d.		
Personale coinvolto nel Processo						
			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo
GRAZIELLA CAPPA	D3	4,76%				
DANIELE GRANGETTO	C3	3,00%				

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia			
capacità programmatica (n. variazioni capitoli di PEG/tot.capitoli)	51,92%	40,43%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale			
Tempo medio rilascio pareri regolarità contabile	3,00	3,00	0,00
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	80,00	80,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 1,91	€ 1,91	#DIV/0!
Indicatori di Qualità			
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	n.d.	0,00%	#RIF!

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Comune di Buttigliera Alta							ANNO																																							
Obiettivo di processo																																														
Misurazione della performance																																														
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> LL.PP./MANUTENZIONI Servizio Manutenzioni </div>																																												
Processo 30																																														
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio																																														
Finalità del Processo																																														
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti																																														
Stakeholders																																														
Amministratori e fruitori dei beni																																														
Indici																																														
	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto																																								
Indici di Quantità																																														
Popolazione	6.478	6.458	6.477	6.471	6.477																																									
N. manutenzioni straordinarie effettuate	17	22	18	19,00	19																																									
N. manutenzioni straordinarie programmate	23	25	16	21,33	17																																									
€ destinati nuove opere di competenza	€ 180.000,00	191.000	€ 490.000,00	€ 287.000,00	€ 200.000,00																																									
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 91.000,00	160.000	€ 88.000,00	€ 113.000,00	€ 180.000,00																																									
N. nuove opere realizzate	2	1	4	2,33	2																																									
N. nuove opere programmate	4	1	2	2,33	2																																									
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0,00	0																																									
N° opere rilevanti	1	1	3	1,67	2																																									
N. manutenzioni ordinarie effettuate	63	60	53	58,67	50																																									
N. manutenzioni ordinarie programmate	68	69	52	63,00	54																																									
Indici di Tempo																																														
Tempo medio di intervento su segnalazione (g)	4	4	3	3,67	3																																									
N° interventi realizzati in ritardo	5	3	3	3,67	2																																									
N° interventi programmati	86	80	76	80,67	80																																									
Indici di Costo																																														
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 46.000,00	€ 48.000,00	€ 40.000,00	€ 44.666,67	€ 42.000,00																																									
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 45.000,00																																									
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 38.000,00	€ 100.000,00	€ 45.000,00	€ 61.000,00	€ 52.000,00																																									
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 41.000,00	€ 110.000,00	€ 55.000,00	€ 68.666,67	€ 54.000,00																																									
Indici di Qualità																																														
n. ricorsi e/o segnalazioni	3,00	2,00	2,00	2,33	2,00																																									
n. interventi effettuati	30,00	25,00	25,00	26,67	26,00																																									
% gradimento dei servizi (indagine)		80,00%	81,00%	81,00%	82,00%																																									
Personale coinvolto nel Processo																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome e cognome</th> <th>Categoria</th> <th>% tempo dedicato al processo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GIOVANNI DE VECCHIS</td> <td>D3</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>FELICE MARCOLI</td> <td>C5</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>PIERLUIGI TAPPERO</td> <td>B1</td> <td>26% fino al 2011</td> </tr> <tr> <td>DOMENICO VERSACE</td> <td>C3</td> <td>15% dal 2011</td> </tr> </tbody> </table>			Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	GIOVANNI DE VECCHIS	D3	30%	FELICE MARCOLI	C5	60%	PIERLUIGI TAPPERO	B1	26% fino al 2011	DOMENICO VERSACE	C3	15% dal 2011	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Collaboratori coinvolti nel Processo</th> </tr> <tr> <th>Tipo</th> <th>Costo</th> <th>Nominativo</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					Collaboratori coinvolti nel Processo				Tipo	Costo	Nominativo																	
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo																																												
GIOVANNI DE VECCHIS	D3	30%																																												
FELICE MARCOLI	C5	60%																																												
PIERLUIGI TAPPERO	B1	26% fino al 2011																																												
DOMENICO VERSACE	C3	15% dal 2011																																												
Collaboratori coinvolti nel Processo																																														
Tipo	Costo	Nominativo																																												
INDICATORI DI PERFORMANCE																																														
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata																																								
Indicatori di Efficacia																																														
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				89,06%	111,76%	#DIV/0!																																								
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € totali destinati)				71,75%	52,63%	#DIV/0!																																								
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!																																								
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				0,00%	0,00%	#DIV/0!																																								
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				93,12%	92,59%	#DIV/0!																																								
Indicatori di Efficacia temporale																																														
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				4,55%	2,50%	#DIV/0!																																								
Tempo medio di intervento su segnalazione (g)				3,67	3,00	0,00																																								
Indicatori di Efficienza Economica																																														
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				89,33%	93,33%	#DIV/0!																																								
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				88,83%	96,30%	#DIV/0!																																								
Indicatori di Qualità																																														
% gradimento dei servizi (indagine)				81,00%	82,00%	0,00%																																								
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)				8,75%	7,69%	#DIV/0!																																								
Analisi del risultato																																														
commento sintetico sui risultati																																														

Comune di Buttiglieria Alta						
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> LL.PP./MANUTENZIONI Servizio Manutenzioni </div>					
Processo 31						
Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)						
Finalità del Processo						
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili su strutture di valenza sociale- Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti						
Stakeholders						
Cittadini						
Indici						
	2010	2011	2012	media triennio prec	2013 atteso	2013 raggiunto
Indici di Quantità						
Popolazione	6478	6458	6.477	6.471	6.477	
N. manutenzioni straordinarie effettuate	23	26	15	21	18	
N. manutenzioni straordinarie programmate	27	28	15	23	20	
€ destinati nuove opere di competenza	€ 70.000,00	€ 300.000,00	€ 500.000,00	€ 290.000,00	€ 300.000,00	
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 120.000,00	€ 125.000,00	€ 100.000,00	€ 115.000,00	€ 110.000,00	
N. nuove opere realizzate	1	1	1	1	1	
N. nuove opere programmate	1	1	1	1	1	
N° incontri con i cittadini	1	0	0	0	0	
N° opere rilevanti	1	1	1	1	1	
N. manutenzioni ordinarie effettuate	64	50	48	54	50	
N. manutenzioni ordinarie programmate	70	52	48	57	52	
Indici di Tempo						
Tempo medio di intervento su segnalazione	4	4	3,5	3,83	3,5	
N° interventi realizzati in ritardo	7	6	6	6,33	4	
N° interventi programmati	88	85	80	84,33	75	
Indici di Costo						
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 46.000,00	€ 40.000,00	€ 38.000,00	€ 41.333,33	€ 39.000,00	
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 50.000,00	€ 45.000,00	€ 40.000,00	€ 45.000,00	€ 42.000,00	
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 66.000,00	€ 77.000,00	€ 53.000,00	€ 65.333,33	€ 48.000,00	
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 70.000,00	€ 80.000,00	€ 60.000,00	€ 70.000,00	€ 50.000,00	
Indici di Qualità						
n. ricorsi e/o segnalazioni	4,00	3,00	6,00	4,33	5,00	
n. interventi effettuati	70,00	68,00	65,00	67,67	62,00	
% gradimento dei servizi (indagine)	80,00%	80,00%	81,00%	80,33%	82,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo
GIOVANNI DE VECCHIS	D3	20%				
FELICE MARCOLI	C5	39%				
PIERLUIGI TAPPERO	B1	20% fino al 2011				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia						
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				91,43%	90,00%	#DIV/0!
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € totali destinati)				71,60%	73,17%	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				100,00%	100,00%	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				33,33%	0,00%	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				95,29%	96,15%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				7,51%	5,33%	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione				3,83	3,50	0,00
Indicatori di Efficienza Economica						
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				91,85%	92,86%	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				93,33%	96,00%	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
% gradimento dei servizi (indagine)				80,33%	82,00%	0,00%
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)				6,40%	8,06%	#DIV/0!
Analisi del risultato						
<p>Commento sintetico sui risultati</p>						

Comune di Buttiglieria Alta					ANNO	
Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio		LL.PP./MANUTENZIONI Servizio Strade e Illuminazione Pubblica				
Processo 32						
Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica						
Finalità del Processo						
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti						
Stakeholders						
Cittadini						
Indici						
	2010	2011	2012	media triennio prec.	2013 atteso	2013 raggiunto
Indici di Quantità						
Popolazione	6.478	6.458	6.477	6471,00	6.477	
N. manutenzioni straordinarie effettuate	22	20	22	21,33	20	
N. manutenzioni straordinarie programmate	27	25	25	25,67	22	
€ destinati nuove opere di competenza	€ 70.000,00	€ 623.000,00	€ 710.000,00	€ 467.666,67	€ 150.000,00	
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 163.000,00	€ 100.000,00	€ 118.000,00	€ 127.000,00	€ 120.000,00	
N. nuove opere realizzate	2	4	2	2,67	1	
N. nuove opere programmate	4	5	6	5,00	3	
N° incontri con i cittadini	0	0	2	0,67	0	
N° opere rilevanti	0	3	3	2,00	1	
N. manutenzioni ordinarie effettuate	55	52	58	55,00	43	
N. manutenzioni ordinarie programmate	62	60	55	59,00	45	
N. istanze soddisfatte	85	80	48	71,00	40	
N. istanze ricevute	90	85	48	74,33	42	
Km strade illuminate	27	29	29	28,33	29	
Km strada patrimonio	40	40	40	40,00	40	
Indici di Tempo						
Tempo medio di intervento su segnalazione	4	4	3,5	3,83	3,5	
N° interventi realizzati in ritardo	4	3	2	3,00	2	
N° interventi programmati	80	85	78	81,00	46	
Indici di Costo						
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 66.000,00	€ 60.000,00	€ 48.000,00	€ 58.000,00	€ 49.000,00	
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 70.000,00	€ 65.000,00	€ 50.000,00	€ 61.666,67	€ 50.000,00	
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 88.000,00	€ 70.000,00	€ 115.000,00	€ 91.000,00	€ 75.000,00	
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 93.000,00	€ 72.000,00	€ 120.000,00	€ 95.000,00	€ 80.000,00	
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 92.076,00	€ 88.400,00	€ 91.000,00	€ 90.492,00	€ 95.000,00	
Costo manutenzione manto stradale	€ 128.000,00	€ 120.000,00	€ 78.000,00	€ 108.666,67	€ 60.000,00	
N. km strade asfaltate	30	30	30,50	30,17	31	
Indici di Qualità						
n. ricorsi e/o segnalazioni	2,00	2,00	3	2,33	2,00	
n. interventi effettuati	42,00	40,00	34	38,67	36,00	
% gradimento dei servizi (indagine)	75,00%	81,00%	81,50%	79,17%	82,00%	
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
GIOVANNI DE VECCHIS	D3	30% fino al 2010				
ENRICA PICCO	D3	93%				
PIERLUIGI TAPPERO	B1	20% fino al 2011				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
Indicatori di Efficacia						
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				83,12%	90,91%	#DIV/0!
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)				78,64%	55,56%	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				53,33%	33,33%	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				33,33%	0,00%	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				93,22%	95,56%	#DIV/0!
tasso di risposta (n. istanze soddisfatte / n. istanze ricevute)				95,52%	95,24%	#DIV/0!
% di illuminazione pubblica (km strade illuminate/km strade del patrimonio)				70,83%	72,50%	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				3,70%	4,35%	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione				3,83	3,50	0,00
Indicatori di Efficienza Economica						
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)				94,05%	98,00%	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)				95,79%	93,75%	#DIV/0!
Costo unitario manutenzione manto stradale (Costo manutenzione manto stradale / km asfaltate)				€ 3.602,21	€ 1.935,48	#DIV/0!
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica / Km strade illuminate)				€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
% gradimento dei servizi (indagine)				79,17%	82,00%	0,00%
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)				6,03%	5,56%	#DIV/0!
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

