

ALL. C  
IL SEGRETARIO COMUNALE

REGIONE PIEMONTE

PROVINCIA DI BIELLA

**COMUNE DI MIAGLIANO**

IL PIU' PICCOLO COMUNE DEL PIEMONTE PER ESTENSIONE TERRITORIALE

13816 - MIAGLIANO - Piazza M. Libertà, 3 - Tel. 015/2476035 - Fax 015/2476707  
C.F.: 81002150027 - P. IVA: 00373450022 - E-mail: [miagliano@ptb.provincia.biella.it](mailto:miagliano@ptb.provincia.biella.it)

# Piano della performance anno 2015 preventivo

ALL. C

## PIANO DELLE PERFORMANCE

IL SEGRETARIO COMUNALE

L'applicazione delle disposizioni contenute nel Decreto Legislativo n. 150/2009 comporta per le P.A. la predisposizione e la successiva pubblicazione del Piano delle Performance, quale strumento di analisi e controllo all'interno del quale sono, per sintesi, rappresentati i principali aspetti dell'intera azione dell'ente che sono caratterizzati da: programmazione delle attività, azione di controllo (monitoraggio), valutazione (analisi di quanto è stato realizzato e come) ed infine trasparenza, realizzata tramite pubblicazione dei dati di detto piano sul proprio sito istituzionale quale ulteriore strumento di informazione e partecipazione ai soggetti portatori di interesse (cd. Stakeholder).

La struttura del documento relativo al Piano delle Performance segue le indicazioni contenute nelle prime linee guida dell'Anci in materia di Ciclo della Performance contenute nel documento "L'applicazione del Decreto Legislativo n. 150/2009 negli enti locali: le Linee guida dell'Anci in materia di Ciclo della Performance".

In particolare il ciclo di gestione della performance si articola nelle fasi seguenti (rif. Art. 4 del decreto legislativo 150/2009):

- a) definizione ed assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e relativi indicatori;
- b) collegamento tra obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale;
- e) utilizzo di sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti ed ai destinatari dei servizi.

La novità introdotta dal decreto legislativo consiste nel fatto che gli strumenti attualmente in uso nelle P.A. dovranno sempre più essere finalizzati misurazione delle proprie attività, come contenuto nel documento Anci citato, in un'ottica non più solo statica di risultato,

declinato secondo obiettivi di gestione, ma anche in un'ottica dinamica di prestazione dell'individuo e , ancor più, dell'intera struttura organizzativa.

E' necessario pertanto procedere per gradi al fine della messa a punto ed implementazione degli strumenti di misurazione della performance dei comuni partendo da quello che viene definito uno stadio iniziale (stadio 0) per procedere al percorso evolutivo con le relative attività di sviluppo per raggiungere inizialmente un primo livello per la realizzazione e predisposizione dello strumento del Piano delle performance.

Resta comunque da evidenziare quanto già sottolineato da parte della stessa Anci nelle proprie linee guida, ove: "Per gli Enti caratterizzati da bassa complessità e piccole dimensioni, gli stadi di evoluzione possono essere caratterizzati da modalità di esecuzione differenti".

Elementi che comunque devono essere tenuti in considerazione sono: obiettivi primari (strategici o comunque rilevanti per l'Amministrazione), da distinguere rispetto ad obiettivi ordinari (attività più propriamente istituzionali), valutazione dei risultati, avere un sistema di indicatori al fine di poter individuare standard di servizio attesi in relazione alle risorse disponibili ed analisi dell'ambiente esterno.

Per attuare un corretto sistema di misurazione e valutazione delle performance è necessario approfondire lo stato degli strumenti in uso ed il livello di adeguatezza degli stessi all'applicazione della norma.

Si riportano le prime fasi del percorso evolutivo tratti dalle linee guida Anci: paragrafo IX

- stadio 0
- attività di sviluppo
- stadio 1
- attività di sviluppo



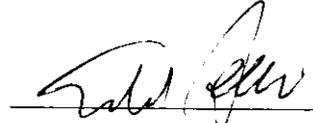
*PRIME FASI DEL PERCORSO*

<b>Stadio evolutivo</b>	<b>Attività e Finalità</b>
<b>Stadio 0</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• individuazione di obiettivi annuali/pluriennali e contemporanea messa a punto di un sistema di controllo di completamento progressivo delle varie fasi</li> <li>• il grado di conseguimento dell'obiettivo è rappresentato tipicamente dalla fase prevista, possibilmente espresso con una misura, anche semplice</li> <li>• il risultato è osservato prioritariamente con un'ottica interna</li> <li>• utilizzo di pochi indicatori, prevalentemente finalizzati a misurare, in maniera anche semplice (valore numerico, percentuale, tempo, ecc) il risultato programmato atteso</li> </ul>
<b>Attività di sviluppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• progressiva mappatura dei processi e delle attività dell'Ente, al fine di orientare una pianificazione maggiormente volta all'esterno</li> <li>• maggiore distinzione tra obiettivi di carattere politico e amministrativo</li> <li>• progressivo minor impiego di indicatori del tipo "stato di conseguimento" di una fase di progetto</li> <li>• progressivo maggiore utilizzo di indicatori di input, di processo e di output</li> </ul>
<b>Stadio 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• differenziazione tra obiettivi prioritari (individuati nelle linee strategiche) e attività istituzionali ordinarie, qualificati secondo il risultato atteso legato al miglioramento e/o sviluppo di attività e servizi</li> <li>• progressiva messa a punto di un sistema di indicatori delle prestazioni e dei livelli di servizio comprendenti aspetti di efficacia, efficienza, economicità e qualità</li> <li>• inizio della fase di valutazione dei risultati secondo l'ottica dei diversi portatori di interesse</li> </ul>
<b>Attività di sviluppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• progressiva introduzione di indicatori di <i>outcome</i> tra gli indicatori relativi ad obiettivi che hanno impatto su <i>stakeholder</i> esterni</li> <li>• specificazione tra legami, obiettivi, indicatori e <i>target</i></li> <li>• caratterizzazione degli indicatori</li> <li>• rilevazione effettiva della performance, secondo la frequenza e le modalità definite nello schema di caratterizzazione degli indicatori.</li> </ul>

Si allegano alla presente le schede relative al piano della performance che costituiscono, in attuazione delle linee guida Anci, un percorso dallo stadio zero allo stadio uno, come illustrate in premessa ed in considerazione delle dimensioni dell'ente.

Miagliano, li 5 agosto 2015.

Il Nucleo di Valutazione  
in forma monocratica

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gabriele Ferraris', written over a horizontal line.

(Dott. Gabriele Ferraris)

Nell'ambito dei processi indicati ( n. 11) occorre effettuare una ricognizione di dati necessari per un'analisi della dato medio (rif. 2012 – 2013 – 2014) e del dato di carattere previsionale per l'anno 2015.

Vi sono schede che riguardano in generale aspetti dell'ente e sono:

- Caratteristiche
- Economico Patrimoniale
- Organizzazione

Altre schede (numerate da 1 a 11) afferiscono alle varie attività istituzionali dell'ente.

Occorre procedere alla compilazione per ciascuna scheda con i dati in possesso (almeno per la parte 2012 – 2013 – 2014).

Per la parte 2015 occorre indicare il dato come aspetto previsionale si base annua (in sostanza quello che si ritiene che possa essere realizzato – raggiunto per l'anno 2015)

Nella parte Personale coinvolto nel processo devono essere indicati (con il nominativo) i Dipendenti dipendenti coinvolti in ciascun processo, indicando la percentuale di impegno

**OVVIAMENTE** un dipendente non può per somma di percentuale di impegno nei processi raggiungere una quota superiore al 100%

Nel costo del processo DEVE essere calcolato:

- Il costo del personale impiegato per il processo
- il costo sostenuto per incarichi esterni, contratti con ditte, ecc (indicandoli in dettaglio)

Nella mensilità di settembre il Segretario verificherà il lavoro svolto per la definitiva approvazione del piano di performance anno 2015.

Ah

### CARATTERISTICHE DELL'ENTE

#### Popolazione

Descrizione	2012	2013	2014	2015
Popolazione residente al 31/12	655	650	647	
di cui popolazione straniera	45	52	51	
Descrizione	2012	2013	2014	2015
nati nell'anno	6	8	1	
deceduti nell'anno	5	11	10	
immigrati	40	40	44	
emigrati	40	41	38	
Popolazione per fasce d'età ISTAT	2012	2013	2014	2015
Popolazione in età prescolare 0-6 anni	42	46	42	
Popolazione in età scuola dell'obbligo 7-14 anni	43	41	40	
Popolazione in forza lavoro 15-29 anni	71	72	75	
Popolazione in età adulta 30-65 anni	343	333	329	
Popolazione in età senile oltre 65 anni	155	158	161	
Popolazione per fasce d'età Stakeholders	2012	2013	2014	2015
Prima infanzia 0-3 anni	22	28	25	
Utenza scolastica 4-13 anni	54	53	53	
Minori 0-18 anni	105	110	106	
Giovani 15-25 anni	53	53	59	
<b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b>				1200

#### Territorio

<b>Superficie in Km<sup>2</sup></b>	
Frazioni	
<b>Risorse idriche</b>	
Laghi	
Fiumi	

#### Viabilità

Strade	2012	2013	2014	2015
Statali Km				
Provinciali Km	1	1	1	1,00
Comunali Km	2	2	2	2,00
Vicinali Km				
Autostrade Km				
Tot. Km strade	3,00	3,00	3,00	3,00

Comune di		ANNO 2015							
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI									
Gestione delle Entrate									
Titoli	2012		2013		2014		2015		
	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	
Avanzo applicato	€ 31.697,00		€ 27.696,00		€ 3.350,00				
1. Tributarie	€ 389.833,01	€ 311.168,47	€ 379.804,53	€ 326.895,01	€ 391.103,85	€ 331.605,66			
2. Trasferimenti Stato	€ 25.403,01	€ 24.403,01	€ 42.814,13	€ 40.412,67	€ 16.966,46	€ 16.167,04			
3. Extratributarie	€ 70.594,69	€ 44.125,73	€ 105.328,35	€ 61.436,25	€ 79.048,00	€ 56.715,15			
4. Alienazioni, transf. ecc.	€ 9.660,42	€ 9.660,42	€ 60.789,85	€ 50.789,85	€ 4.322,40	€ 4.322,40			
5. Entrate da acc.prestib.	€ 17.300,00								
6. Servizi conto terzi	€ 38.046,45	€ 35.029,99	€ 37.603,00	€ 35.103,00	€ 29.695,63	€ 27.195,63			
<b>Totale entrate</b>	<b>€ 560.537,58</b>	<b>€ 424.387,62</b>	<b>€ 626.337,86</b>	<b>€ 516.636,78</b>	<b>€ 521.137,34</b>	<b>€ 436.006,88</b>			

Gestione delle Spese									
Titoli	2012		2013		2014		2015		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
1. Spesa corrente	€ 456.898,70	€ 316.108,20	€ 522.899,06	€ 399.547,80	€ 433.582,84	€ 333.348,78			
2. Spese d' capitale	€ 49.285,39	€ 24.896,41	€ 69.812,94	€ 57.948,34	€ 6.476,84	€ 2.664,45			
3. Rimborso di prestiti	€ 27.195,03	€ 27.195,03	€ 29.604,69	€ 29.604,69	€ 31.464,60	€ 31.464,60			
4. Servizi conto terzi	€ 38.046,45	€ 35.249,45	€ 37.603,00	€ 35.778,27	€ 29.695,63	€ 27.352,05			
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 571.425,57</b>	<b>€ 403.449,09</b>	<b>€ 659.919,59</b>	<b>€ 522.878,90</b>	<b>€ 501.213,91</b>	<b>€ 415.929,91</b>			

Gestione residui										
Titolo	ENTRATE		2012		2013		2014		2015	
	residui attivi	risossione	residui attivi	risossione	residui attivi	risossione	residui attivi	risossione	residui attivi	risossione
1. Tributarie	€ 108.397,53	€ 63.247,48	€ 123.100,94	€ 70.781,67	€ 105.128,79	€ 49.315,19				
2. Contributi e trasferimenti	€ 5.000,00	€ 2.000,00	€ 2.000,00		€ 4.401,46	€ 399,42				
3. Extratributarie	€ 18.688,38	€ 15.790,04	€ 38.361,30	€ 32.580,09	€ 47.271,31	€ 16.396,58				
4. Contributi conto capitale	€ 44.185,46	€ 7.639,00	€ 35.420,00	€ 25.894,55	€ 19.525,45	€				
5. Accessioni di oressib.	€ 69.424,45		€ 86.424,45	€ 79.309,28	€ 7.115,17	€				
6. Servizio conto terzi	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 3.016,46	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00				
<b>Totale residui su entrate</b>	<b>€ 248.196,42</b>	<b>€ 91.176,52</b>	<b>€ 288.323,15</b>	<b>€ 211.465,59</b>	<b>€ 188.042,18</b>	<b>€ 89.611,19</b>				
Titolo	SPESE		2012		2013		2014		2015	
	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1. Spese correnti	€ 124.887,42	€ 89.267,06	€ 165.549,90	€ 95.436,23	€ 183.901,14	€ 124.936,69				
2. Spese per investimenti	€ 136.758,56	€ 34.149,29	€ 126.986,45	€ 115.616,52	€ 23.234,43	€ 1.864,50				
3. Rimborso di prestiti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00				
4. Servizi conto terzi	€ 3.169,37	€ 3.169,37	€ 2.797,00	€ 2.297,00	€ 2.324,73	€ 1.824,73				
<b>Totale residui su spese</b>	<b>€ 264.815,35</b>	<b>€ 126.585,72</b>	<b>€ 295.333,35</b>	<b>€ 213.349,75</b>	<b>€ 209.460,30</b>	<b>€ 128.625,92</b>				

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 23.213,61	€ 42.814,13	€ 6.366,46	
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 5)	€ 9.832,55	€ 9.175,33	€ 7.339,48	
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01) da certificato	€ 33.426,63	€ 86.893,32	€ 53.514,25	
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 2, cat. 1)	€ 27.195,03	€ 29.604,69	€ 31.464,60	
Anticipazioni di cassa				

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
<b>Grado di autonomia finanziaria</b>				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+extratributarie	94,67%	91,89%	96,52%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva	78,62%	71,94%	80,29%	#DIV/0!
Entrate tributarie				
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	4,70%	8,11%	3,48%	#DIV/0!
Entrate correnti				
<b>Grado di rigidità del Bilancio</b>				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	24,29%	23,80%	25,11%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale	16,83%	16,46%	17,14%	#DIV/0!
Spesa complessiva personale				
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!
Entrate correnti				
<b>Pressione fiscale ed erariale pro-capite</b>				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+extratributarie	€ 716,68	€ 746,36	€ 726,66	#DIV/0!
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite	€ 595,16	€ 584,31	€ 604,49	#DIV/0!
Entrate tributarie				
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite	€ 56,53	€ 59,66	€ 59,98	#DIV/0!
Rimborso mutui (cap+int)				
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite	€ 35,59	€ 65,87	€ 26,22	#DIV/0!
Trasferimenti correnti statali				
Numero abitanti				
<b>Capacità gestionale</b>				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	44,28%	46,03%	35,70%	#DIV/0!
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi	46,34%	44,75%	41,79%	#DIV/0!
Residui passivi				
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie	75,69%	80,46%	82,59%	#DIV/0!
Riscossioni titoli 1+3				
Accertamenti titoli 1+3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti	69,19%	76,41%	81,61%	#DIV/0!
Pagamenti titolo 1				
Impegni titolo 1				

Comune di		ANNO 2015		
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Dirigenti (unità operative)				
Posizioni Organizzative (unità operative)				
Dipendenti (unità operative)	3,00	3,00	3,00	3,00
<b>Totale unità operative in servizio</b>	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>
<b>Totale dipendenti in servizio (teste)</b>				
Età media del personale				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Dirigenti				
Posizioni Organizzative				
Dipendenti	44,00	45,00	46,00	47,00
<b>Totale Età Media</b>	<b>22,00</b>	<b>22,50</b>	<b>23,00</b>	<b>23,50</b>
Indici di assenza				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Malattia + Ferie + Altro	14,78	11,80	9,50	
Malattia + Altro	6,10%	2,46%	2,47%	

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
Spesa complessiva per il personale	€ 74.889,00	€ 67.859,00	€ 67.161,00	
Spesa per la formazione (stanziato)				
Spesa per la formazione (impegnato)				

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b>				
Spesa complessiva personale	16,39%	12,98%	15,49%	#DIV/0!
Spese Correnti				
<b>2. Costo medio del personale</b>				
Spesa complessiva personale	€ 24.963,00	€ 22.619,67	€ 22.387,00	€ -
Numero dipendenti				
<b>3. Costo personale pro-capite</b>				
Spesa complessiva personale	114,33	104,40	103,80	#DIV/0!
Popolazione				
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>				
Popolazione	218	217	216	216
Numero dipendenti				
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>				
Numero dipendenti	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Numero dirigenti				
<b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b>				
Numero dipendenti	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Numero Posizioni Organizzative				
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b>				
Spesa per formazione impegnata	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa per formazione prevista				
<b>8. Spesa media formazione</b>				
Spesa per formazione	€ -	€ -	€ -	€ -
Numero dipendenti				
<b>9. Costo formazione su spesa personale</b>				
Spesa per formazione	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!
Spesa complessiva personale				

Comune di					ANNO	2015					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area demografica										
Servizio	Servizio										
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio										
Processo 1											
Gestire i servizi demografici											
Finalità del Processo											
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva, rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.											
Missione - Visione dell'Ente											
collegamento con le politiche/linee strategiche											
Stakeholder											
Cittadini											
Indici											
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno			
Indici di Quantità											
Popolazione	655	650	647	650,67	626,00	0,00					
Ore apertura settimanale	24	24	24	24,00	13		-100,00%	-100,00%			
N. carte identità rilasciate	135	113	103	117,00	90		-100,00%	-100,00%			
N. variazioni anagrafiche	50	82	80	70,67	70		-100,00%	-100,00%			
N. eventi registrati stato civile	30	22	21	24,33	31		-100,00%	-100,00%			
N. risposte ad adempimenti statistici	12	12	12	12,00	12		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Tempo											
Tempo di rilascio carta identità (espresso in giorni)	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
Costo del Processo	€ 17.694,21	€ 17.934,21	€ 17.939,22	€ 17.855,88	€ 17.939,22	€ -	-100,00%	-100,00%			
costo del personale	17.088,00	17.328,00	17.328,00	17.248,00	17.328,00		-100,00%	-100,00%			
manutenzione software	606,21	606,21	611,22	607,88	611,22		-100,00%	-100,00%			
							#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
VALERIA PELLE 24/36	C2	80%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia											
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)							0,67	0,36	0,00	-0,36	NOOK
% pratiche pro capite (n. carte identità + variazioni/popolazione)							17,98%	14,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
							100,00%	1,00	0,00	1,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)							€ 27,44	€ 28,66	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio C. I + variazioni (costo del processo/h. pratica+certificati)							€ 95,15	€ 112,12	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
Analisi del risultato											

Comune di					ANNO	2015		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 2								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	655	650	647	650,67	626	0		
Ore/giorni apertura settimanale	24	24,00	24,00	24,00	13,00		-100,00%	-100,00%
N. loculi concessi	1	5	3	3	5		-100,00%	-100,00%
N. cellette concesse	5	5	3	3	10		-100,00%	-100,00%
N. tombe concesse	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. loculi richieste	1	5	3	3	5		-100,00%	-100,00%
N. cellette richieste	5	5	0	3	10		-100,00%	-100,00%
N. tombe richieste	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione	2	0	1	0	10		#DIV/0!	-100,00%
N. esumazioni da effettuare	18	14	8	13	8		-100,00%	-100,00%
N. nuove concessioni/rinnovi/rilasciati	8	11	3	7	0		-100,00%	#DIV/0!
N. aree occupate	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Ore/giorni di confronto apertura							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti	2	2	2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 1.023,80	€ 1.037,20	€ 1.037,20	€ 1.032,73	€ 1.037,20	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 2.968,00	€ 5.289,00	€ 3.705,00	€ 3.854,00	€ 6.434,00		-100,00%	-100,00%
Importo entrate per rinnovo concessioni	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
spendio personale (costo in quota % personale impegnato)	€ 854,40	€ 866,40	€ 866,40	€ 862,40	€ 866,40		-100,00%	-100,00%
collaborazione esterna da privato se esiste situazione							#DIV/0!	#DIV/0!
costo manutenzione software	169,4	170,8	170,8	170,33	170,8		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. Reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. incontro a reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
VALERIA PELLE 24/36	C2	3%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzate	Scost.
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)					150,00%	150,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione, n. esumazioni da effettuare)					3,00%	125,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)					2,00	2	0	-2
								OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 1,59	€ 1,66	#DIV/0!	#DIV/0!
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)					373,18%	620,32%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni/N° risposte a reclami e/o segnalazioni					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								

Obiettivo di processo Misurazione della performance					ANNO	2015
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area di vigilanza Corpo di Polizia Municipale				
Servizio		Servizio				
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio				
Processo 3						
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione, gestire le attività commerciali, organizzare manifestazioni						
Finalità del Processo						
Garantire il controllo del territorio, gestire la Protezione Civile e le attività commerciali, organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio						
Missione - Visione dell'Ente						
collegamento con le politiche/linee strategiche						
Stakeholder						
Cittadini/Utenti della strada/Esercizi commerciali/Associazioni						
Indici						
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015
<b>Indici di Quantità</b>						
Popolazione	655	650	647	651	626	0
Km strade territorio	3	3	3	3	1,00	
N. ore di attività di controllo stradale + vigilanza settimanale				0		
N. ore attività complessive pi settimanali				0		
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio				0		
Popolazione maggiorenne				0		
N. infrazioni rilevate	2,00	2,00	0,00	1	0,00	
licenze totali e anche licenze commercio ambulante	0,00	0,00	0,00	0	0,00	
N. partecipanti alle manifestazioni ricreative-culturali-turistiche	100,00	100,00	100,00	100	100,00	
N. manifestazioni ricreative-culturali-turistiche	1,00	1,00	1,00	1	1,00	
<b>Indici di Tempo</b>						
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti				0,00		
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti				0,00		
<b>Indici di Costo</b>						
Proventi di competenza	€ 167,00	€ 195,00	€ 0,00	€ 120,67	€ 0,00	
Costo del processo: collaboratore esterno di altra p.a.				€ 0,00		
<b>Indici di Qualità</b>						
				0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>						
Nome e cognome		Categoria	N. ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	RISULTATO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale e vigilanza settimanale/ n. ore attività complessive pi settimanali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di sensibilizzazione dei cittadini Protezione civile (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione maggiorenne)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Commercio (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Partecipazione media alle manifestazioni RICREATIVE-CULTURALI-TURISTICHE (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative-culturali-turistiche / N. manifestazioni ricreative-culturali-turistiche)	10000,00%	10000,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)	90,500	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro-capite (Costo processo/popolazione)	0,000	0,000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
<b>Indicatori di Qualità</b>						
<b>Analisi del risultato</b>						
IL COMUNE NON HA IN ORGANICO LA POLIZIA MUNICIPALE						

Comune di					ANNO	2015		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 4								
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile, le risorse umane, l'economato, il patrimonio comunale e le entrate.								
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.								
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare, gestire l'attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini/Amministratori/Contribuenti/Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	655	650	647	651	626	0		
n. variazioni di capitoli di bilancio	4	3	3	3	2		-100,00%	-100,00%
tot. Capitoli	135	137	137	136	170		-100,00%	-100,00%
Numero mandati emessi	978	1069	938	995	940		-100,00%	-100,00%
Numero reversali emesse	443	396	333	391	550		-100,00%	-100,00%
N. immobili di proprietà utilizzati a vario titolo	6	6	6	6	6		-100,00%	-100,00%
N. totale immobili di proprietà	6	6	6	6	6		-100,00%	-100,00%
Totale recupero evasione TARSU-ICI	7.521,00	9.534,00	5.106,00	7387	2.000,00		-100,00%	-100,00%
Totale entrate TARSU-IMU	169.453,00	164.056,00	137.572,00	157027	138.000,00		-100,00%	-100,00%
n. sanzioni a ruolo				0			#DIV/0!	#DIV/0!
n. sanzioni emesse				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	90	90	90	90	90		-100,00%	-100,00%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	60	50	50	53	50		-100,00%	-100,00%
Velocità media incasso tributi (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	1	1	1	1	1		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 21.811,52	€ 14.901,32	€ 14.905,24	€ 17.206,03	€ 14.905,24	€ -	-100,00%	-100,00%
spesa del personale	€ 21.337,20	€ 14.427,00	€ 14.427,00	€ 16.730,40	€ 14.427,00	€ -	-100,00%	-100,00%
compensi collaboratori esterni qualora sussiste il caso				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
manutenzione software ragioneria	€ 474,32	€ 474,32	€ 478,24	€ 475,63	€ 478,24	€ -	-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
NORA BOERO 18/36	C2	90%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost		
Indicatori di Efficacia								
<b>Capacità programmatica</b>	(n. variazioni di)							
capitoli di bilancio/ tot. capitoli)			2,44%	1,18%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% di utilizzo del patrimonio immobiliare:</b>								
(n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Tasso recupero evasione TARSU-ICI</b>								
(Totale recupero evasione TARSU-ICI / totale entrate TARSU-ICI)			4,70%	1,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Sanzioni a ruolo</b>								
(n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
<b>Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso</b>			90	90	0	-90		OK
<b>Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento</b>			53	50	0	-53		OK
<b>Velocità media incasso tributi</b>			1	1	0	-1		OK
(tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)								
Indicatori di Efficienza Economica								
<b>Costo pro capite del processo</b>	(costo)							
complessivo del processo/popolazione)			€ 26,44	€ 23,81	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

Comune di					ANNO	2015			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area								
Servizio	Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio								
Processo 5									
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.									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Dipendenti									
Indici									
	2012	2013	2014	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	655	650	647	651	626	0			
N. unità operative del processo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		-100,00%	-100,00%	
N. unità operative dell'ente	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00%	0,00%	
N. ore straordinario remunerate	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
Monte ore dovuto	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	108	108	94	103	93		-100,00%	-100,00%	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi)	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio certificazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 3.685,40	€ 3.243,50	€ 3.234,50	€ 3.387,80	€ 2.909,66	€ 0,00	-100,00%	-100,00%	
costo cedolini-buste paghe	€ 2.500,00	€ 2.442,00	€ 2.433,00	€ 2.458,33	€ 2.108,16		-100,00%	-100,00%	
costo del personale	€ 1.185,40	€ 801,50	€ 801,50	€ 929,47	€ 801,50		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
N. dirigenti	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. posizioni organizzative	0	0	0	0	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Ore assenza malattia permessi retribuiti scioperi	301	133	133	189	70		-100,00%	-100,00%	
Tot. ore lavorative (dedotte ferie)	4.056	3.588	3.588	3.744	3.588		-100,00%	-100,00%	
N. variazioni-anomale							#DIV/0!	#DIV/0!	
N. registrazioni							#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
NORA BOERO 18/36	C2	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)					33,33%	33,33%	0,00%	-33,33%	OK
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)					216,89	208,67	0,00	-20866,67%	OK
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di rilascio certificazioni					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)					€ 32,79	€ 31,29	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ 5,21	€ 4,65	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)					€ 1.129,27	€ 969,89	€ -	€ 969,89	OK
Indicatori di Qualità									
Tasso di efficienza dirigenti/ n. unità operative (n.)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso di efficienza posizioni organizzative/ n. unità operative (n.)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)					5,05%	1,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rettifiche variazioni-anomale/ n. registrazioni (n.)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									

Obiettivo di processo					ANNO	2015		
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità								
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 6								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana, il Servizio Idrico Integrato (fognature e depurazione) ed i controlli ambientali								
Finalità del Processo								
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso il controllo del sistema di raccolta dei rifiuti.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	649	650	647	649	626	0		
Ql. raccolta differenziata	660	778	724	720,57	724		-100,00%	-100,00%
Ql. totale RSU raccolti	2249,40	2397	2658	2434,70	2658		-100,00%	-100,00%
Totale qf rifiuti (RSU + differenziata)	2909,40	3212	3454	3191,93	3382		-100,00%	-100,00%
N° utenze servizio raccolta rifiuti	312,00	310,00	345,00	322,33	345,00		-100,00%	-100,00%
<b>Kin quadrati Territorio</b>	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67		-100,00%	-100,00%
N° illeciti ambientali accertati		1,00	1,00	0,67	0,67		-100,00%	-100,00%
N° controlli effettuati				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° passaggi raccolta alla settimana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
<b>Costo complessivo del processo</b>	€ 63.769,00	€ 64.417,00	€ 69.979,00	€ 66.055,00	€ 75.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 67.000,00	€ 66.280,00	€ 74.720,00	€ 69.333,33	€ 75.000,00		-100,00%	-100,00%
Costi raccolta RIFIUTI	€ 32.368,00	€ 31.144,00	€ 33.235,00	€ 32.249,00	€ 36.000,00		-100,00%	-100,00%
Costi smaltimento RIFIUTI	€ 31.401,00	€ 33.273,00	€ 36.744,00	€ 33.806,00	€ 39.000,00		-100,00%	-100,00%
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. reclami				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento della qualità ambientale (indagine se effettuata)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti)				29,60%	<b>27,24%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Produzione rifiuti pro capite raccolti (RSU + differenziata)/utenze (ql. Totali)				9,90	<b>9,80</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				3,00	<b>3,00</b>	0,00	-3,00	NOOK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				0,00	<b>0,00</b>	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio Ql (ql. totali raccolti) (costo del processo)				€ 20,69	<b>€ 22,18</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (proventi/ costo del processo)				104,96%	<b>100,00%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)				€ 101,83	<b>€ 119,81</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle raccolta differenziata / ql. smaltiti da differenziata (costi differenziata)				€ 4,76	<b>€ 49,72</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00%	<b>0,00%</b>	0,00%	€ 0,00	OK
% Reclami rifiuti (N. reclami/ utenti)				0,00%	<b>0,00%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								

Comune di		ANNO	2015					
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
<b>Processo 7</b>								
<b>Gestire la Pianificazione territoriale, l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni /DIA /SCIA</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
Gestire le procedure urbanistiche e la pianificazione territoriale. Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi, gestione sportello SUAP convenzionato con Comunità Montane.								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori</b>								
<b>Indici</b>								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	655	650	647	651	626	0		
h apertura settimanale	3	3	3	3,00	3		-100,00%	-100,00%
N° regolamenti e ordinanze emesse	3	4	4	4	4		-100,00%	-100,00%
N° DIA presentate	8	3	2	4	4		-100,00%	-100,00%
N° autorizzazioni e concessioni rilasciate	4	4	1	3	3		-100,00%	-100,00%
N° licenze di abitabilità/abitabilità rilasciate	0	1	0	0	0		-100,00%	#DIV/0!
N° autorizzazioni e concessioni richieste	3	2	8	4	4		-100,00%	-100,00%
N° licenze di abitabilità/abitabilità richieste	0	1	0	0	0		-100,00%	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	40	40	40	40,00	40		-100,00%	-100,00%
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRG (da regione-provincia-enti-cittadini)	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Costo</b>								
N° pratiche evase	15,00	12,00	7,00	11	11,00	0,00	-100,00%	-100,00%
Costo del processo	€ 13.637,35	€ 13.811,35	€ 13.462,35	€ 13.637,02	€ 13.462,35	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
Oneri urbanizzazione INCASSATI (e sanatorie)	€ 1.033,00	€ 517,00	€ 618,00	€ 722,67	€ 600,00		-100,00%	-100,00%
costo del personale ufficio tecnico	€ 2.179,00	€ 2.353,00	€ 2.004,00	€ 2.178,67	€ 2.004,00		-100,00%	-100,00%
costo collaborazione professionista per ufficio tecnico							#DIV/0!	#DIV/0!
costo cantoniere (45% costo cantoniere-audista)	€ 11.458,35	€ 11.458,35	€ 11.458,35	€ 11.458,35	€ 11.458,35		-100,00%	-100,00%
collaborazione esterna da privato per cantoniere				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
n. ricorsi di edilizia				0			#DIV/0!	#DIV/0!
n. pratiche di diniego				0			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
GIANNI BIAGI TECNICO	D	50%	PERSONALE ALTRO ENTE					
MOMO PAOLO CANTONIERE	A	45%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)				3,00	3,00	0,00	-3,00	NOOK
Grado di rilascio autorizzazioni autorizz. rilasciate / n. autorizz. richieste	(n.			69,23%	75,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di rilascio licenze (N. licenze rilasciate/N. licenze richieste)				100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				40,00	40,00	0,00	-0,40	OK
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRG (da regione-provincia-enti-cittadini)				60,00	60,00	0,00	-60,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase-domande accolte)				€ 1.203,27	€ 1.223,85	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio urbanizzazione (urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	(Oneri			€ 98,55	€ 85,71	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 20,96	€ 21,51	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>								

Comune di					ANNO	2015			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area							
Servizio		Servizio							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 8									
Progettare e gestire lavori pubblici ed interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, strutture residenziali per anziani, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, cimiteri)									
Finalità del Processo									
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione, attivare i nuovi interventi previsti ed assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Cittadini, Amministratori e fruitori dei beni									
Indici									
		2012	2013	2014	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno (Triennio prec.	Raggiunto nell'anno (Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione		649	650	647	649	626	0		
Km strade del patrimonio		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	-50,00%	-50,00%
Mq verde pubblico: ettari		3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	-100,00%	-100,00%
Mq territorio		670.000,00	670.000,00	670.000,00	670.000,00	670.000,00	670.000,00	-100,00%	-100,00%
N. punti luce		134,00	134,00	134,00	134,00	134,00	134,00	-100,00%	-100,00%
N. progettazioni interne		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N. progettazioni totali		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su segnalazione		15	15	15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo		€ 31.018,65	€ 30.765,65	€ 23.926,65	€ 28.570,32	€ 5.904,00	€	-100,00%	-100,00%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie		€ 13.132,00	€ 14.408,00	€ 7.918,00	€ 11.819,33	€ 3.900,00	€	-100,00%	-100,00%
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie		€ 13.500,00	€ 14.500,00	€ 8.045,00	€ 12.015,00	€ 3.900,00	€	-100,00%	-100,00%
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie		€ 1.703,00			€ 567,67	€	€	-100,00%	#DIV/0!
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie		€ 2.000,00			€ 666,67	€	€	-100,00%	#DIV/0!
Costo del personale ufficio tecnico		€ 2.179,00	€ 2.353,00	€ 2.004,00	€ 2.178,67	€ 2.004,00	€	-100,00%	-100,00%
Costo cantoniere		€ 14.004,65	€ 14.004,65	€ 14.004,65	€ 14.004,65	€ 14.004,65	€	-100,00%	-100,00%
Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica		€ 29.841,00	€ 26.599,00	€ 23.450,00	€ 26.630,00	€ 25.300,00	€	-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità									
N. ricorsi e/o segnalazioni					0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi effettuati		8,00	6	6	7	2		-100,00%	-100,00%
					0			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
GIANNI BIAGI TECNICO	D	50%	PERSONALE ALTRO ENTE						
MOMO PAOLO CANTONIERE	A	55%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Score	
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)					6700,00%	6700,00%	0,00%	-6700,00%	NOOK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)					0,45%	0,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde procapite (mq verde/popolazione)					4,62	4,79	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni totali)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di intervento su segnalazione					15	15	0	0	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)					98,37%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)					€ 44,04	€ 9,27	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/Punti luce)					€ 198,73	€ 188,81	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)					85,15%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Qualità degli interventi (n. ricorsi/ n. interventi effettuati)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									

Comune di						ANNO	2015	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 9								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	655	650	647	650,67	626	0		
N. atti protocollati	1043	970	1384	1132	1900		-100,00%	-100,00%
N. contatti ricevuti dall'URP (10tel.+5 utenti+20 maili *260gg)	9100	9100	9100	9100	9100		-100,00%	-100,00%
N. postazioni hardware (PC)	1	1	1	1	1		-100,00%	-100,00%
N. fornitori/Manutentori software	1	1	1	1	1		-100,00%	-100,00%
N. addetti protocollo / Urp	2	2,00	2,00	2	2		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
<b>Costo del processo</b>	€ 4.825,64	€ 4.491,58	€ 4.491,58	€ 4.602,93	€ 4.491,58	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
Totale costo canoni manutenzione software	€ 222,64	€ 224,48	€ 224,48	€ 223,87	€ 224,48		-100,00%	-100,00%
N. applicativi	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Totale costo canoni manutenzione hardware				€			#DIV/0!	#DIV/0!
costo del personale	4603	4267,1	4267,1	€ 4.379,07	4267,1		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
VALERIA PELLE 24/36	C2	16%						
NORA BOERO 18/36	C2	5%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
atti protocollati per anno (n. atti protocollati/365)				3,10	5,21	0,00	-5,21	NOOK
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 7,07	€ 7,18	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi)				223,87	€ 224,48	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								

Comune di							ANNO	2015
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area Socio-Assistenziale						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 10								
Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Studenti, famiglie ed insegnanti								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
<b>Popolazione</b>	655	650	647	651	626	0		
N° alunni scuola materna	44	53	44	47	52		-100,00%	-100,00%
N° Utenti refezione scolastica scuola materna	44	53	44	47	52		-100,00%	-100,00%
N° pasti scuola materna	6246	6705	6790	6580	6700		-100,00%	-100,00%
N° Utenti trasporto scolastico elementare-media				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo di attesa consegna pasti espresso in minuti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
<b>Costo del processo (TOTALE)</b>	€ 35.533,00	€ 37.575,00	€ 30.017,00	€ 34.375,00	€ 29.000,00	€ -	-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza (mensa scolastica)	€ 32.334,00	€ 29.554,00	€ 28.675,00	€ 30.187,67	€ 29.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza (trasporto scolastico)				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
costo pasti mensa materna	€ 35.533,00	€ 37.575,00	€ 30.017,00	€ 34.375,00	€ 29.000,00		-100,00%	-100,00%
costo carburante scuolabus				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
costo riparazione scuolabus				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
costo personale dedicato al servizio scuolabus				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
costo esterno per servizio scuolabus	€ -	€ -	€ -	€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura dei centri estivi (proventi di competenza/Costo processo)				87,82%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 52,83	€ 46,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								

## Obiettivo di processo

## Misurazione della performance

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

Area  
Servizio  
Ufficio

## Processo 11

Gestire l'assistenza alle fragilità sociali, ai minori, anziani e diversamente abili

## Finalità del Processo

Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali, agli anziani, alle persone diversamente abili ed ai minori; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale

## Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

## Stakeholder

Persone in difficoltà economica e sociale

## Indici

	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno 2015	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	655	650	647	651	626	0		
N. richieste contributi accolte				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. anziani assistiti	7	6	8	7	7		-100,00%	-100,00%
N. disabili assistiti	3	4	4	4	4		-100,00%	-100,00%
N. minor assistiti	8	8	11	9	9		-100,00%	-100,00%
N. adulti in difficoltà assistiti	26	32	27	28	28		-100,00%	-100,00%
N. totale assistiti	44	50	50	48	48	0	-100,00%	-100,00%
N. richieste contributi presentate				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indice di povertà (n. richieste presentate/popolazione)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio erogazione contributo (gg)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>	€ 24.750,00	€ 26.597,00	€ 28.883,00	€ 26.743,33	€ 28.999,00		#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del personale dell'ente dedicato al servizio							-100,00%	#RIF/0!
quota eventuale consorziamiento	€ 24.750,00	€ 26.597,00	€ 28.883,00	€ 26.743,33	28.999,00		#DIV/0!	#DIV/0!
altri costi per servizi assistenziali							-100,00%	-100,00%
<b>Indici di Qualità</b>								
				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

## Personale coinvolto nel Processo

## Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo

## INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% soddisfazione delle richieste contributi (richieste accolte/ richieste presentate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio erogazione contributo gg	0,00	0,00	0,00	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)	€ 41,10	#RIF/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo assistiti (Costo del processo/assistiti)	€	€	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>					

## Analisi del risultato

IL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE E' AFFIDATO AL CONSORZIO INTERCOMUNALE I.R.I.S. DI BIELLA