

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	24 <u>Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi</u> 12 <u>Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP</u>
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	23 <u>Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione</u>
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	14 <u>Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato</u>
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	16 <u>Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative</u>
	GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI	10 <u>Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)</u>
	UFFICIO TECNICO	21 <u>Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio</u> 22 <u>Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie</u>
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	6 <u>Gestire i servizi demografici</u>
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	7 <u>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</u>
	POLIZIA COMMERCIALE	
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	18 <u>Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa</u>
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	5 <u>Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica</u>
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	11 <u>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</u>
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI	19 <u>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche</u>
	MANIFESTAZIONI TURISTICHE	
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	13 <u>Gestire la pianificazione territoriale</u> 17 <u>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni</u>
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	<u>Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana</u>
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	20 <u>Progettare e gestire gli Asilo Nido</u>
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	2 <u>Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani</u>
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	15 <u>Gestire l'assistenza alle fragilità sociali</u> 9 <u>Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori</u> 8 <u>Gestire i servizi per i diversamente abili</u>
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	1 <u>Erogare servizi cimiteriali</u>
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	AFFISSIONE E PUBBLICITA'	3 <u>Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulant)</u>
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI	
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI	
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO	
	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA	

N.	PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA
1	Erogare servizi cimiteriali	Tecnico
2	Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani	Sociale
3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	Manutenzioni
4	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	
5	Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	
6	Gestire i servizi demografici	Servizi alla persona
7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	P.M. E Manutenzioni
8	Gestire i servizi per i diversamente abili	
9	Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori	
10	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	Tecnico
11	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	3 staff
12	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	
13	Gestire la pianificazione territoriale	
14	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	Econ. Finan
15	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali	
16	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	Econ. Finan
17	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	Tecnico
18	Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa	
19	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	2 staff
20	Progettare e gestire gli Asilo Nido	Servizi alla persona
21	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	Manutenzioni
22	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	Manutenzioni
23	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	
24	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi	Affari Generali / I° Staff

### CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2009	2010	2011	2012
Popolazione residente al 31/12		3.400	3.300	3.290	3.370
di cui popolazione straniera		0	14	36	43
Descrizione		2009	2010	2011	Saldo Naturale
nati nell'anno		0	19	27	<b>16</b>
deceduti nell'anno		0	50	53	45
immigrati		0	45	37	32
emigrati		0	56	50	<b>39</b>
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2010	2011	2012
Popolazione in età prescolare	0-6 anni		145	148	144
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni		187	190	183
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni		597	582	581
Popolazione in età adulta	30-65 anni		1.503	1.501	1.500
Popolazione in età senile	oltre 65 anni		908	869	862
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2009	2010	2011	2012
Prima infanzia	0-3 anni		81	85	86
Utenza scolastica	4-13 anni		230	223	221
Minori	0-18 anni		481	479	460
Giovani	15-25 anni		424	415	404
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					0

Territorio		
Superficie in Km <sup>2</sup>		
Frazioni		10
Risorse idriche		
Laghi		0
Fiumi		0

Viabilità					
Strade		2009	2010	2011	2012
Statali	Km				
Provinciali	Km			100	
Comunali	Km			78	
Vicinali	Km			65	
Autostrade	Km			4	
Tot. Km strade					0,00

Comune di										ANNO		2012
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI												
Gestione delle Entrate												
Titoli	2009		2010		2011		2012					
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato				
Avanzo applicato												
1 - Tributarie	€ 412.938,73	€ 349.539,46	€ 403.779,55	€ 322.818,76	€ 390.864,87	€ 304.697,80						
2 - Trasferimento Stato	€ 2.907.804,54	€ 2.431.615,14	€ 3.208.102,31	€ 2.287.330,37	€ 3.116.384,98	€ 2.392.996,38						
3 - Extratributarie	€ 420.127,11	€ 177.693,67	€ 497.112,96	€ 188.805,17	€ 482.573,52	€ 159.646,14						
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 107.396,84	€ 60.294,87	€ 453.372,69	€ 80.988,62	€ 139.862,07	€ 57.339,80						
5 - Entrate da acc.prestiti					€ -	€ -						
6 - Servizi conto terzi	€ 558.848,91	€ 549.465,66	€ 557.699,94	€ 452.998,03	€ 356.337,42	€ 341.352,47						
Totale entrate	€ 4.407.116,13	€ 3.568.608,80	€ 5.120.067,45	€ 3.332.940,95	€ 4.486.022,86	€ 3.256.032,59	€ -	€ -				
Gestione delle Spese												
Titoli	2009		2010		2011		2012					
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato				
1 - Spesa corrente	€ 3.468.002,86	€ 2.978.132,55	€ 3.630.441,98	€ 3.004.852,32	€ 3.668.884,70	€ 3.092.244,23						
2 - Spese c/capitale	€ 269.764,52	€ 92.493,24	€ 815.016,09	€ 50.342,63	€ 366.897,03	€ 100.563,82						
3 - Rimborso di prestiti	€ 81.908,38	€ 81.908,38	€ 86.185,52	€ 86.185,52	€ 90.716,85	€ 90.716,85						
4 - Servizi conto terzi	€ 558.848,70	€ 555.266,27	€ 557.699,94	€ 480.014,19	€ 518.776,15	€ 497.304,16						
Totale spesa	€ 4.378.524,46	€ 3.707.800,44	€ 5.089.343,53	€ 3.621.394,66	€ 4.645.274,73	€ 3.780.829,06	€ -	€ -				
Gestione residui												
Titolo	ENTRATE		2009		2010		2011		2012			
	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione		
1 Tributarie	€ 202.084,39	€ 84.875,12	€ 180.608,54	€ 41.458,25	€ 220.111,08	€ 57.321,11						
2 Contributi e trasferimenti	€ 995.135,66	€ 390.182,21	€ 1.081.142,85	€ 516.238,27	€ 1.485.676,52	€ 683.370,52						
3 Extratributarie	€ 483.005,67	€ 90.037,42	€ 634.926,40	€ 181.407,47	€ 761.826,72	€ 206.214,46						
4 Contributi conto capitale	€ 559.443,52	€ 361.358,91	€ 245.186,58	€ 73.521,24	€ 544.049,41	€ 121.084,07						
5 Accensioni di prestiti	€ 463.713,30	€ 219.889,23	€ 243.824,07	€ 18.314,35	€ 225.509,72	€ -						
6 Servizi conto terzi	€ 135.619,69	€ 41.301,63	€ 102.318,85	€ 11.103,80	€ 195.916,96	€ 7.746,85						
Totale residui su entrate	€ 2.839.002,23	€ 1.187.644,52	€ 2.488.007,29	€ 842.043,38	€ 3.433.090,41	€ 1.075.737,01	€ -	€ -				
Titolo	SPESE		2009		2010		2011		2012			
	residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti				
1 Spese correnti	€ 1.284.019,70	€ 458.853,97	€ 1.242.215,28	€ 495.274,20	€ 1.372.530,74	€ 557.835,37						
2 Spese per investimenti	€ 2.219.989,81	€ 914.560,84	€ 1.482.464,53	€ 293.216,75	€ 1.953.709,94	€ 316.130,14						
3 Rimborso di prestiti					€ 0,00	€ 0,00						
4 Servizi conto terzi	€ 35.408,04	€ 466,00	€ 33.863,90	€ 2.283,70	€ 109.265,95	€ 0,00						
Totale residui su spese	€ 3.539.417,55	€ 1.373.880,81	€ 2.758.543,71	€ 790.774,65	€ 3.435.506,63	€ 873.965,51	€ -	€ -				
Indici per analisi finanziaria												
Descrizione	2009		2010		2011		2012					
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€	1.021.111,72	€	1.085.809,86	€	655.607,89						
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€	60.237,43	€	55.960,29	€	49.827,44						
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€	1.837.590,26	€	1.774.808,94	€	1.306.715,60						
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€	68.329,57	€	86.185,52	€	84.799,68						
Anticipazioni di cassa	€	-	€	-	€	-						
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI												
Grado di autonomia finanziaria												
Descrizione	2009		2010		2011		2012					
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie Entrate correnti	22,27%		21,92%		21,89%		#DIV/0!					
2.Autonomia impositiva Entrate tributarie Entrate correnti	11,04%		9,83%		9,80%		#DIV/0!					
3.Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali Entrate correnti	27,30%		26,43%		16,43%		#DIV/0!					
Grado di rigidità del Bilancio												
Indicatori	2009		2010		2011		2012					
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int) Entrate correnti	52,56%		46,65%		36,13%		#DIV/0!					
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale Entrate correnti	49,12%		43,19%		32,75%		#DIV/0!					
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int) Entrate correnti	3,44%		3,46%		3,37%		#DIV/0!					
Pressione fiscale ed erariale pro-capite												
Indicatori	2009		2010		2011		2012					
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie Numero abitanti	€	245,02	€	273,00	€	265,48	#DIV/0!					
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie Numero abitanti	€	121,45	€	122,36	€	118,80	#DIV/0!					
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui(cap+int) Numero abitanti	€	37,81	€	43,07	€	40,92	#DIV/0!					
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali Numero abitanti	€	300,33	€	329,03	€	199,27	#DIV/0!					
Capacità gestionale												
Indicatori	2009		2010		2011		2012					
1. Incidenza residui attivi Residui attivi Totale accertamenti	64,42%		48,59%		76,53%		#DIV/0!					
2. Incidenza residui passivi Residui passivi Totale impegni	80,84%		54,20%		73,96%		#DIV/0!					
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3 Accertamenti titoli 1 + 3	63,29%		56,79%		53,16%		#DIV/0!					
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1 Impegni titolo 1	85,87%		82,77%		84,28%		#DIV/0!					

Comune di			ANNO 2011	
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Dirigenti (unità operative)			1,00	
Posizioni Organizzative (unità operative)	0,00	0,00	3,00	
Dipendenti (unità operative di ruolo e a tempo determinato)	0,00	0,00	66,00	
Totale unità operative in servizio	0,00	0,00	70,00	0,00
Totale dipendenti in servizio (teste)				
Età media del personale				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Dirigenti			62,00	
Posizioni Organizzative			58,00	
Dipendenti			48,00	
Totale Età Media	0,00	0,00	168,00	0,00
Analisi di Genere				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti			0,00%	
% PO donne sul totale delle PO			33,33%	
% donne occupate sul totale del personale			48,48%	
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti			25,76%	
Indici di assenza				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Malattia + Ferie + Altro	0,00%	0,00%	42,00%	0,00%
Malattia + Altro	0,00%	0,00%	1,37%	0,00%

<b>Indici per la spesa del Personale</b>				
<b>Descrizione</b>	2008	2009	2010	2011
Spesa complessiva per il personale				
Spesa per la formazione (stanziato)				
Spesa per la formazione (impegnato)				

<b>SPESA PER IL PERSONALE</b>				
<b>Descrizione</b>	2008	2009	2010	2011
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b> <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>2. Costo medio del personale</b> <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	#DIV/0!	#DIV/0!	0	<b>#DIV/0!</b>
<b>3. Costo personale pro-capite</b> <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b> <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	#DIV/0!	#DIV/0!	47	<b>#DIV/0!</b>
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b> <u>Numero dipendenti</u> Numero dirigenti	#DIV/0!	#DIV/0!	66,00	<b>#DIV/0!</b>
<b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b> <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	#DIV/0!	#DIV/0!	22,00	<b>#DIV/0!</b>
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b> <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>8. Spesa media formazione</b> <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	#DIV/0!	#DIV/0!	€ -	<b>#DIV/0!</b>
<b>9. Costo formazione su spesa personale</b> <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>AREA URBANISTICA e INFRASTRUTTURE</div> <div>Servizi Cimiteriali</div> <div>Ufficio</div>						
Processo 1								
Erogare servizi cimiteriali								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.373	3.300	3.290	3321,00	3290			
Ore/giorni apertura settimanale in ore	9,3	9,3	9,3	9,30	9,3		-100,00%	-100,00%
N. loculi concessi	12	20	50	27	46		-100,00%	-100,00%
N. cellette concesse		6	0	3	0		-100,00%	#DIV/0!
N. tombe concesse	2	14	13	10	4		-100,00%	-100,00%
N. loculi richiesti	12	20	50	27	34		-100,00%	-100,00%
N. cellette richieste				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. tombe richieste				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. esumazioni effettuate a scadenza concessione				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. esumazioni da effettuare		3		1			-100,00%	#DIV/0!
N. nuove concessioni-rinnovi rilasciati				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. aree occupate				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Ore/giorni di confronto apertura	9,3	9,3	9,3	9	9		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio predisposizione contratti (minuti)	60	50	30	46,67	30		-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				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi cimiteriali di competenza	€ 26.565,91	€ 30.035,10	€ 43.495,00	€ 33.365,34	€ 36.684,00		-100,00%	-100,00%
Importo entrate per rinnovo concessioni				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. Reclami e/o segnalazioni				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Nome e cognome			Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo
Lenzo Stancampiano Vincenza	C	15%	Ricciardi Vittorio			contratto	C	15%
	C	10%						
	B	10%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Conversione aree in abbandono (n. nuove concessioni-rinnovi rilasciati/ n. aree occupate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)				46,67	30	0	-30	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Presidio delle entrate (importo entrate per rinnovo concessioni/ proventi cimiteriali di competenza)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
N° reclami e/o n° segnalazioni				0	0	0	0	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Affari generali e affari sociali							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 2								
Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani								
Finalità del Processo								
Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare; assicurare il funzionamento (o il controllo) delle strutture diurne per anziani.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Anziani assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3340,00				
N° domande accolte		80,00	85,00	82,50	90,00		-100,00%	-100,00%
N° domande ricevute		80,00	85,00	82,50	87,00		-100,00%	-100,00%
N° anziani assistiti		80,00	85,00	82,50	85,00		-100,00%	-100,00%
N° anziani presenti sul territorio		908,00	968,00	938,00	908,00		-100,00%	-100,00%
N° utenti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative ricreative realizzate		7	7	7,00	8		-100,00%	-100,00%
N. iscritti al Centro Diurno		160	165	162,50	170		-100,00%	-100,00%
Presenza media Centro diurno		30	33	31,50	35		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)		24	24	24,00	12		-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				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Importo finanziato da altri enti su progetti				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione da parte degli operatori				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
N. visite domiciliari e colloqui				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	
Costantino Rosa	C	10%		Palazzolo Michela	Part-time	C	20%	
Guidara Michele	B	10%						
Guidara Manlio	B	15%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				100,00%	103,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				8,80%	9,36%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di invecchiamento popolazione (n. anziani/popolazione)				28,08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media anziani che frequentano il CD (presenza media / n. iscritti al CD)				19%	21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)				24,00	12,00	0,00	-12,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Grado di attenzione (n. visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

<div> <div>Obiettivo di processo</div> <div>Comune di</div> </div>					ANNO	2012		
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area manutenzione e Protezione civile							
Servizio	Servizio SUAP							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 3								
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulant)								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Esercizi commerciali - Attività Produttive								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3330,00		0		
N° domande accolte		9	4	7	12		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate		9	9	9	12		-100,00%	-100,00%
N° attività presenti sul territorio		153	154	154	156		-100,00%	-100,00%
Nuove attività insediate		7	3	5	3		-100,00%	-100,00%
Attività cessate		5	1	3	5		-100,00%	-100,00%
N° commercio di vicinato		88	88	88	91		-100,00%	-100,00%
N° attività commerciali		88	91	90	91		-100,00%	-100,00%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)		109	109	109	112		-100,00%	-100,00%
N° controlli su attività commerciali e produttive				0			#DIV/0!	#DIV/0!
h apertura settimanale		36	36	36	36		-100,00%	-100,00%
N. ore lavoro settimanale		36	36	36	36		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di rilascio dell'autorizzazione in gg (dalla data della richiesta all'atto autorizzativo)			15,00	15,00	15,00		-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				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome			Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato			
SCAFFIDI Tindaro Pino			C	33%	Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo
					PALMERI Giuseppe (dal 9/9/2010)	Part-Time	C	100%
					GUIDARA Sergio	Part-Time	C	85%
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				72,22%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				3,26%	1,92%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di cessazioni cessate/attività presenti sul territorio (attività)				1,95%	3,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				98,32%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione (licenze)				3,27%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di rilascio autorizzazione				15,00	15,00			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								



Obiettivo di processo							ANNO	2012
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità				Area				
Servizio				Servizio				
Ufficio/Centro di Costo				Ufficio				
Processo 4								
Gestire il Servizio di Igiene Urbana 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 la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	0	0	0	0,00		0		
Ql raccolta differenziata				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Ql totale RSU raccolti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° sanzioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° controlli				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° utenze servizio raccolta rifiuti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° controlli effettuati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Km. Territorio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N° illeciti ambientali accertati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° passaggi raccolta alla settimana				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi servizio raccolta rifiuti				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costi raccolta differenziata				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi effettuati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. reclami				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato				
				Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /ql. totale RSU raccolti )				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni erogate (n. sanzioni/ n. controlli)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% intervento per abbandono effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Produzione rifiuti pro capite (RSU + differenziata/utenze)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/ km territorio)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg.)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio Ql (ql. totali raccolti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/costo del processo)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per rifiuti abbandonati (rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle raccolta differenziata (ql. smaltiti da differenziata)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
% disservizio raccolta rifiuti (disservizi segnalati/ n. interventi effettuati)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Reclami rifiuti (N. reclami/ utenti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Affari Generali e Affari Sociali							
	Servizio							
	Ufficio							
Processo 5								
Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, pre-post scuola, 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								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.330	3.290	3340,00				
N° alunni materne ed elementari		168	172	170	175		-100,00%	-100,00%
N° alunni materne, elementari e medie		240	244	242	247		-100,00%	-100,00%
N° domande refezione scolastica accolte		240	244	242	247		-100,00%	-100,00%
N° domande refezione scolastica presentate		240	244	242	247		-100,00%	-100,00%
N° Utenti refezione scolastica		240	244	242	247		-100,00%	-100,00%
N° pasti		30050	30050	30050	35000		-100,00%	-100,00%
N° morosi refezione scolastica		71	81	76	30		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte trasporto scolastico		180	190	185	195		-100,00%	-100,00%
N° domande presentate trasporto scolastico		180	190	185	195		-100,00%	-100,00%
N° Utenti trasporto scolastico		180	190	185	195		-100,00%	-100,00%
N° morosi trasporto scolastico				0		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N° km percorsi				0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Popolazione 3-13 anni		250	256	253	260		-100,00%	-100,00%
N° domande centri estivi accolte		30	38	23	40		-100,00%	-100,00%
N° domande centri estivi presentate		30	38	23	40		-100,00%	-100,00%
N° Utenti centri estivi		30	38	23	40		-100,00%	-100,00%
N° Morosi centri estivi				0		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo di attesa consegna pasti espresso in minuti			10	3,33			-100,00%	#DIV/0!
Ore di prestazione settimanali erogate		5600	5800	3800,00	5400		-100,00%	-100,00%
				0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza refezione scolastica				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza pre-post scuola				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa di competenza del servizio pre-post scuola				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza trasporto scolastico				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza centri estivi				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa di competenza del servizio centri estivi				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
€ incassati su morosità complessive				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate complessive				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento (da customer satisfaction)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. reclami				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		
Costantino Rosa	C	20%	Segreto Vincenzo	Parz.	B	100%		
Musarra Amelia	B	70%						
Russo Maria	A	100%						
Scaffidi Carmela	A	100%						
Migliastro Francesca	A	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste pre-post scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)				76,45%	78,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni)				8,96%	15,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)				16,90%	6,22%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)				3,33	0,00	0,00	0,00	OK
Ore di prestazione settimanali erogate				3800	5400	0	-5400	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)				€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti				€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo al Km (spesa di competenza/km percorsi)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)				€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (da customer satisfaction)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
media reclami (reclami/utenti)				0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Affari Generali e Affari Sociali						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 6								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3330,00	3370			
Ore apertura settimanale		42,00	42,00	42,00	42,00		-100,00%	-100,00%
N. unità operative del processo		2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%
N. pratiche		130,00	4857,00	2493,50	4860,00		-100,00%	-100,00%
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione		550,00	683,00	616,50	690,00		-100,00%	-100,00%
n. certificati		4.270,00	4.857,00	4563,50	4860,00		-100,00%	-100,00%
n. pratiche trasferimento di residenza		130	128	129,00	120		-100,00%	-100,00%
n. trasmissioni statistiche on-line				0,00	7		#DIV/0!	-100,00%
n. variazioni anagrafiche e di stato civile INA Sai on-line	0	0	0%	0,00	75%		#DIV/0!	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di attesa allo sportello		10	10	6,67	6		-100,00%	-100,00%
Tempo medio definizione pratiche trasferimento di residenza		25	25	16,67	45		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
N° pratiche				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato					
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		
Petrelli Giuseppa	C	99%						
Lembo Natalia	B	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatore				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				1,17	1,17	0,00	-1,17	NOOK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)				0,06%	0,06%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)				74,88%	144,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% autonomia dei cittadini (n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati)				13,51%	14,20%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N. di invii on line				-	7,75			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello				6,67	6,00	0,00	-6,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

								ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo									
	Servizio								
	Ufficio								
Processo 7									
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione									
Finalità del Processo									
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Cittadini e utenti della strada									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	3.400	3.330	3.290	3340					
Km strade territorio	0	243	243	162					
N. agenti	8,00	8,00	7,00	7,67	7,00		-1	#DIV/0!	
N. ore di attività di controllo stradale	936,00	936,00	2500,00	1457	2500,00		-1	-1	
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	18,00	18,00	50,00	29	50,00		-1	-1	
N. ore attività complessive pl settimanali	72,00	72,00	72,00	72	72,00		-1	-1	
N. ore di vigilanza serale	20,00	20,00	30,00	23	30,00		-1	-1	
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	6,00	6,00	9,00	7	9,00		-1	-1	
N. ore vigilanza sul territorio	300,00	300,00	450,00	350	360,00		-1	-1	
N. sinistri	11,00	15,00	9,00	12	10,00		-1	-1	
N. controlli C.d.S.				0	5,00		#DIV/0!	-1	
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	2,00	1,00	4,00	2	10,00		-100,00%	-100,00%	
N. violazioni globali al C.d.S.	189,00	241,00	598,00	343	400,00		-100,00%	-100,00%	
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio		60,00	60,00	60			-100,00%	#DIV/0!	
Popolazione 25-64 anni				0			-100,00%	#DIV/0!	
N. iniziative realizzate di Protezione Civile				0			-100,00%	#DIV/0!	
N. attività progettate di Protezione Civile				0			-100,00%	#DIV/0!	
N. ore servizi prossimità settimanale				0			-100,00%	#DIV/0!	
N. abusi accertati				0	1,00		-100,00%	#DIV/0!	
N. controlli effettuati su cantieri e attività edilizie	31,00	12,00	16,00	20	24,00		-100,00%	-100,00%	
N. controlli attività produttive	25,00	5,00	4,00	11	15,00		-100,00%	-100,00%	
N. attività produttive				0			-100,00%	#DIV/0!	
N. controlli su cantieri				0			-100,00%	#DIV/0!	
N. cantieri aperti				0			-100,00%	#DIV/0!	
N. controlli su attività edilizia	6,00	7,00	16,00	10	24,00		-100,00%	-100,00%	
N. attività edilizie				0			-100,00%	#DIV/0!	
N. infrazioni sicurezza stradale				0			-100,00%	#DIV/0!	
N. sanzioni sicurezza stradale				0			-100,00%	#DIV/0!	
N. sanzioni attività edilizie e produttive	1,00	1,00	6,00	3			-100,00%	#DIV/0!	
N. sanzioni territorio e attività della popolazione	24,00	59,00	50,00	44	75,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)		30,00	30,00	20,00	30,00		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)		30,00	30,00	20,00	30,00		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)		60,00	72,00	44,00	60,00		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti		30,00	30,00	20,00	30,00		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti		30,00	30,00	20,00	30,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Proventi di competenza sanzioni territorio e attività della popolazione				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie e produttive				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Importo finanziamenti da altri Enti				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Spese correnti di Protezione Civile				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo del processo				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti sicurezza stradale				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. ricorsi accolti su controlli attività edilizie e produttive				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!	
% gradimento servizio (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo									
Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato				N ore o % tempo dedicate/o al processo					
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo			
Nastasi Daniele	C	100%	CASELLA MICHELE	Parz.	C	100%			
			MERENDA LUCIANO	Parz.	C	100%			
			GUIDARA FRANCESCO	Parz.	B	100%			
			PETRELLI AURELIO	Parz.	C	100%			
			GUIDARA EMANUELE	Parz.	C	100%			
			STARVAGGI ANTONIO	Parz.	C	100%			
			TOMEI ANNALISA	Parz.	C	100%			
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Media triennio precedente				Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia									
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)				39,81%	69,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)				0,00	0,20	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)				9,99	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)				0,07	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)				0,68%	2,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)				9,72%	12,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)				6,67%	8,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)				435,65	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% servizio di prossimità settimanale (servizi prossimità settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanale)				(n. ore	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)				0,00%	4,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di sensibilizzazione dei cittadini				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Efficacia della progettazione della Protezione Civile (n. iniziative realizzate/ n. attività progettate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)				20,00	30,00	0,00	-0,30	OK	
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)				20,00	30,00	0,00	-0,30	OK	
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)				44,00	60,00	0,00	-0,60	OK	
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti				20,00	30,00	0,00	-0,30	OK	
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti				20,00	30,00	0,00	-0,30	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/ n. infrazioni)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)				€ 0,00	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio controlli su attività edilizie e produttive (costo dei processi/ n. controlli effettuati su cantieri attività produttive ed edilizie)				€ 0,00	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Valore medio sanzioni su attività edilizie e produttive (proventi di competenza/ n. abusi accertati)				#DIV/0!	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% media finanziamento finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile				(importo	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
% contestazioni sicurezza stradale				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
commento sintetico sui risultati									

Comune di					ANNO	2012																											
Obiettivo di processo Misurazione della performance																																	
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<div>Area Affari Generali e Affari Sociali</div> <div>Servizio</div> <div>Ufficio</div>																																
Processo 8																																	
Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili																																	
Finalità del Processo																																	
Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia dei soggetti ed il supporto alle famiglie																																	
Missione - Visione dell'Ente																																	
collegamento con le politiche/linee strategiche																																	
Stakeholder																																	
Diversamente abili e loro famiglie																																	
Indici																																	
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno																									
Indici di Quantità																																	
Popolazione	3.400	3.330	3.290	3.340	3.340	0																											
N. domande accolte		25	30	27,50	30		-100,00%	-100,00%																									
N. domande presentate ammissibili		25	30	27,50	30		-100,00%	-100,00%																									
N. utenti servizio		20	22	21,00	24		-100,00%	-100,00%																									
N. utenti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!																									
N. unità operative del processo			5	2,50	7		-100,00%	-100,00%																									
N. unità operative totali	0,00	70,00	67,00	68,50	64,00		-100,00%	-100,00%																									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!																									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!																									
Indici di Tempo																																	
N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione		20	2	7,33	2		-100,00%	-100,00%																									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!																									
Indici di Costo																																	
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!																									
Proventi di competenza				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!																									
Importo finanziato da altri enti su progetti				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!																									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!																									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!																									
Indici di Qualità																																	
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!																									
Valutazione parte degli operatori				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!																									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!																									
<div> <div>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</div> <div> <table border="1"> <tr> <th>Nome e cognome</th> <th>Cat</th> <th>N ore o % tempo dedicate/o al processo</th> </tr> <tr> <td>Costantino Rosa</td> <td>C</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Musarra Amelia</td> <td>B</td> <td>5%</td> </tr> </table> </div> </div> <div> <div>Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato</div> <table border="1"> <tr> <th>Nome e cognome</th> <th>Tipo</th> <th>Categoria</th> <th>N ore o % tempo dedicate/o al processo</th> </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> </table> </div>									Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costantino Rosa	C	5%	Musarra Amelia	B	5%	Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo												
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo																															
Costantino Rosa	C	5%																															
Musarra Amelia	B	5%																															
Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo																														
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO																								
Indicatori di Efficacia																																	
% soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili)					100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																								
% di utilizzo del servizio trasporto (n. utenti servizio/ n. utenti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																								
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)					3,65%	10,94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																								
Indicatori di Efficacia temporale																																	
Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione)					7,33	2,00	0,00	-2,00	OK																								
Indicatori di Efficienza Economica																																	
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																								
Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																								
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																								
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																								
Indicatori di Qualità																																	
% gradimento (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK																								
Valutazione da parte degli operatori (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK																								
Analisi del risultato																																	

Comune di					ANNO	2012					
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area affari Generali e affari sociali										
Servizio	Servizio										
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio										
Processo 9											
Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori											
Finalità del Processo											
Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie, nonché 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											
Missione - Visione dell'Ente											
collegamento con le politiche/linee strategiche											
Stakeholder											
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie											
Indici											
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità							2012				
Popolazione	3.400	3.330	3.290	5010,00	3380						
n. casi seguiti		25,00	30,00	27,50	30,00		-100,00%	-100,00%			
n. segnalazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
N° minori assistiti		2,00	4,00	3,00	5,00		-100,00%	-100,00%			
N° minori presenti sul territorio	0,00	400,00	410,00	405,00	450,00		-100,00%	-100,00%			
n. affidi + comunità		1,00	1,00	1,00	1,00		-100,00%	-100,00%			
N° utenti complessivi		400,00	400,00	400,00	420,00		-100,00%	-100,00%			
Tasso di criticità (n. casi penali seguiti/ n. minori in carico)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
N° utenti servizi infanzia/giovani		400,00	410,00	405,00	420,00		-100,00%	-100,00%			
N° bambini/giovani residenti fasce d'età interessata (Ludoteca/C.A.G.)	0,00	400,00	410,00	405,00	420,00		-100,00%	-100,00%			
N° presenza complessiva		400,00	400,00	400,00	450,00		-100,00%	-100,00%			
N° giornate di attività		200,00	312,00	256,00	330,00		-100,00%	-100,00%			
N° giornate apertura al pubblico	312,00	312,00	312,00	312,00	312,00		-100,00%	-100,00%			
Indici di Tempo											
N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi		10	10	10,00	6		-100,00%	-100,00%			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Costo											
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!			
Importo finanziato da altri enti su progetti				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!			
Proventi di competenza servizi infanzia/giovani				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Indici di Qualità											
Valutazione da parte degli operatori				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!			
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!			
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo							Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato				
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo				
Costantino Rosa	C	10%									
Musarra Amelia	B	20%									
INDICATORI DI PERFORMANCE							Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
% efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)							#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di assistiti (minori assistiti/ minori presenti sul territorio)							0,74%	1,11%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% allontanamenti (n.affidi + comunità / n. casi seguiti)							3,64%	3,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di efficacia dei servizi infanzia/giovani (utenti/bambini-giovani residenti delle fasce d'età interessate)							100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso presenza media (n. presenza complessiva /n. giornate di attività)							1,56	1,36	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)							82,05%	105,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)							10,00	6,00	0,00	-6,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)							€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)							#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio servizi infanzia/giovani (provento/utenti servizi infanzia/giovani )							€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)							€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
Valutazione da parte degli operatori (indagine)							0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% gradimento							0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato											

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Urbanistica e Infrastrutture							
Servizio	Servizio Patrimonio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Tecnico							
Processo 10								
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)								
Finalità del Processo								
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini, Amministratori, Comuni, Conseganatori, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.330	3.290		3.290	3.370		
n. immobili locati				0	29		#DIV/0!	-100,00%
n. totale immobili locabili				0	29		#DIV/0!	-100,00%
N. beni alienati e/o ceduti				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. richieste alienazioni				0			#DIV/0!	#DIV/0!
n.concessioni rilasciate				0			#DIV/0!	#DIV/0!
n. richieste concessioni pervenute				0			#DIV/0!	#DIV/0!
n. autorizzazioni rilasciate				0			#DIV/0!	#DIV/0!
n. richieste autorizzazioni pervenute				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio Rilascio concessioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
provento complessivo locazione			€ 28.700,00	€ 28.700,00	€ 34.516,00		-100,00%	-100,00%
Mq immobili			13,00	13,00	2760,00		-100,00%	-100,00%
Valore complessivo immobili			€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 1.600.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio			€ 3.000,00	€ 3.000,00			-100,00%	#DIV/0!
Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni			€ -	€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. totale immobili di proprietà				0	3		#DIV/0!	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato					
LENZO STANCAMPIANO VINCENZA	C	10%	Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		
			Ricciardi Vittorio	Part-time	C	10%		
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)	#DIV/0!	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio Rilascio autorizzazioni	0,00	0,00	0,00	0,00	OK			
Tempo medio Rilascio concessioni	0,00	0,00	0,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	#DIV/0!	€ -	€ -	€ -	OK			
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)	€ 2.207,69	€ 12,51	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)	€ 230,77	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)	#DIV/0!	966,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	3 staff							
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo	Attività culturali-Biblioteca-Archivio							
Processo 11								
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico								
Finalità del Processo								
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3.343	3.290			
Utenti reali			110	110	120		-100,00%	-100,00%
N. prestiti			580	580	600		-100,00%	-100,00%
H apertura settimanale			36,00	36,00	36,00		-100,00%	-100,00%
Patrimonio			8.699,00	8699	8800		-100,00%	-100,00%
n. prestiti con prenotazione on line			0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. utenti			130	130,00	140,00		-100,00%	-100,00%
N. iniziative culturali		22,00	9,00	15,50	18,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestito - Minuti	10	10	10	10,00	10		-100,00%	-100,00%
				0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa acquisto materiale multimediale				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa acquisto libri			€ 1.100,00	€ 366,67	€ 1.400,00		-100,00%	-100,00%
				0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento iniziative promozione (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome			Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato/indeterminato		N ore o % tempo dedicate/o al processo	
Pelide Michelino			D	85%	Nome e cognome	Tipo	Categoria	100%
LENZO STANCAMPANO VINCENZA			C	40%	Ricciardi Melina	Part-time	C	
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost
Indicatori di Efficacia								
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)					0,60%	3,65%	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti reali)					10,32	5,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					3600,00%	3600,00%	0,00%	-3600,00%
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)					6,18%	18,24%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)					6,67%	6,82%	#DIV/0!	#DIV/0!
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito					3,33	10,00	0,00	-10,00
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)					€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)					€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)							#DIV/0!	#DIV/0!
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)					€ 0,04	€ 0,43	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento iniziative promozione (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								



Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Affari Generali e Affari Sociali						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 12								
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP								
Finalità del Processo								
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.330	3.290	3340,00				
N. notizie pubblicate nell'anno		128	130	129	150		-100,00%	-100,00%
h apertura settimanale		36,00	36,00	36,00	36,00		-100,00%	-100,00%
Segreteria Sindaco Ricevimento Pubblico		500	610	555	650			
N. pubblicazioni Sito		1368	1375	1372	1400		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di evasione richieste ore		24	24	16,00	24		-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				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato				
				Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	
				Palazzolo Michela	Parz.	B	70%	
				Ballato Maria	Parz.	B	20%	
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)				36,00	36,00	0,00	-36,00	NOOK
% evasione richieste on-line (n. richieste evase on-line/Tot. Richieste pervenute)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				1371,50	1400,00	0,00%	-140000,00%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di evasione richieste				16,00	24	0,00	-24,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

					ANNO	2012		
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 13								
Gestire la pianificazione territoriale								
Finalità del Processo								
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3330,00		3.370		
Mq territorio	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00		
Mq edificati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Mq recupero edifici esistenti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Mq nuove edificazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Mq non edificabili				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. piani attuativi approvati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. piani attuativi presentati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° aree concesse				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N°aree edificabili totali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo complessivo del processo				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. unità operative del processo				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
importo progettazione interna				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
costi di progettazione totale				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato				
				Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di recupero recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni (mq)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei Piani attuativi attuativi approvati/Piani attuativi presentati (N. piani)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (concesse/aree edificabili totali)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#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)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento netto di sospensione Enti terzi (a)				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. unità operative del processo)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 0,00	#DIV/0!	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di progettazione interna (importo progettazione interna/ costi di progettazione totale)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di						ANNO	2012																																																																																																																														
Obiettivo di processo Misurazione della performance																																																																																																																																					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<div>Area Economia bilancio e Tributi</div> <div>Servizio</div> <div>Ufficio</div>																																																																																																																																				
Processo 14																																																																																																																																					
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato																																																																																																																																					
Finalità del Processo																																																																																																																																					
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge																																																																																																																																					
Missione - Visione dell'Ente																																																																																																																																					
collegamento con le politiche/linee strategiche																																																																																																																																					
Stakeholder																																																																																																																																					
Amministratori/ Funzionari																																																																																																																																					
Indici																																																																																																																																					
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.																																																																																																																														
Indici di Quantità																																																																																																																																					
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3.340	0																																																																																																																																
n. variazioni di capitoli di bilancio	3	1	6	3	5		-100,00%																																																																																																																														
n. tot. capitoli	1745	1765	1175	1562	1185		-100,00%																																																																																																																														
n. pareri emessi	230	262	510	334	600		-100,00%																																																																																																																														
totale dell'anno	230	262	223	255	290		-100,00%																																																																																																																														
N° unità operative del processo	5	5	5	5,00	5		-100,00%																																																																																																																														
Numero mandati emessi	2628	2396	2268	2431	2300		-100,00%																																																																																																																														
Numero reversali emesse	1126	1077	1122	1108	1150		-100,00%																																																																																																																														
Numero impegni registrati	1657	1642	1512	1604	1600		-100,00%																																																																																																																														
Numero accertamenti registrati	778	753	606	712	600		-100,00%																																																																																																																														
N. unità operative totali	0,00	0,00		0,00	0,00		#DIV/0!																																																																																																																														
Indici di Tempo																																																																																																																																					
Tempo medio pareri regolarità contabile				0,00			#DIV/0!																																																																																																																														
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				0,00%			#DIV/0!																																																																																																																														
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso				0			#DIV/0!																																																																																																																														
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento				0			#DIV/0!																																																																																																																														
Tempo medio acquisti su richieste da uffici				0			#DIV/0!																																																																																																																														
				0			#DIV/0!																																																																																																																														
Indici di Costo																																																																																																																																					
Costo del processo				€ -			#DIV/0!																																																																																																																														
Importo acquisti di economato	€ 35.402,02	€ 35.399,80	€ 32.800,00	€ 34.533,94	€ 33.000,00		-100,00%																																																																																																																														
Spese correnti	€ 2.978.132,55	€ 3.004.852,32	€ 3.668.884,70	€ -	€ -		#DIV/0!																																																																																																																														
Indici di Qualità																																																																																																																																					
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)				0,00%			#DIV/0!																																																																																																																														
N. determine sospese				0			#DIV/0!																																																																																																																														
N. determine per settore	33	32	46	37			-100,00%																																																																																																																														
<div> <div> <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome e cognome</th> <th>Cat</th> <th>N ore o % tempo dedicate/o al processo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corica Nunzio</td> <td>C</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Maccora Carmela Caterina</td> <td>C</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Pintaudi Carmela Caterina</td> <td>C</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div> <b>Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome e cognome</th> <th>Tipo</th> <th>Categoria</th> <th>N ore o % tempo dedicate/o al processo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Segreto Michela</td> <td>Part-time</td> <td>C</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Ferraro Maria</td> <td>Part-time</td> <td>C</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>								Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Corica Nunzio	C	70%	Maccora Carmela Caterina	C	100%	Pintaudi Carmela Caterina	C	100%	Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Segreto Michela	Part-time	C	100%	Ferraro Maria	Part-time	C	100%																																																																																																						
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo																																																																																																																																			
Corica Nunzio	C	70%																																																																																																																																			
Maccora Carmela Caterina	C	100%																																																																																																																																			
Pintaudi Carmela Caterina	C	100%																																																																																																																																			
Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo																																																																																																																																		
Segreto Michela	Part-time	C	100%																																																																																																																																		
Ferraro Maria	Part-time	C	100%																																																																																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI PERFORMANCE</th> <th>Media triennio precedente</th> <th>Performance attesa</th> <th>Performance realizzata</th> <th>Costo</th> <th>ESITO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6"><b>Indicatori di Efficacia</b></td> </tr> <tr> <td>Capacità programmatica (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)</td> <td>99,79%</td> <td>99,58%</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totali)</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td colspan="6"><b>Indicatori di Efficacia temporale</b></td> </tr> <tr> <td>Tempo medio pareri regolarità contabile</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td>% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td>Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td>Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td>Tempo medio acquisti su richieste da uffici</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td colspan="6"><b>Indicatori di Efficienza Economica</b></td> </tr> <tr> <td>Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)</td> <td>€ -</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td colspan="6"><b>Indicatori di Qualità</b></td> </tr> <tr> <td>% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td>Incidenza degli errori (n. determine sospese per errori/ n. determine del settore)</td> <td>0,00%</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td colspan="6"><b>Analisi del risultato</b></td> </tr> <tr> <td colspan="6">commento sintetico sui risultati</td> </tr> </tbody> </table>								INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO	<b>Indicatori di Efficacia</b>						Capacità programmatica (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)	99,79%	99,58%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						Tempo medio pareri regolarità contabile	0,00	0,00	0,00	0,00	OK	% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	0	0	0	0	OK	Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	0	0	0	0	OK	Tempo medio acquisti su richieste da uffici	0	0	0	0	OK	<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>Indicatori di Qualità</b>						% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	Incidenza degli errori (n. determine sospese per errori/ n. determine del settore)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>Analisi del risultato</b>						commento sintetico sui risultati					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO																																																																																																																																
<b>Indicatori di Efficacia</b>																																																																																																																																					
Capacità programmatica (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)	99,79%	99,58%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																																
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																																
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																																
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																																
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>																																																																																																																																					
Tempo medio pareri regolarità contabile	0,00	0,00	0,00	0,00	OK																																																																																																																																
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK																																																																																																																																
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	0	0	0	0	OK																																																																																																																																
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	0	0	0	0	OK																																																																																																																																
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	0	0	0	0	OK																																																																																																																																
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>																																																																																																																																					
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																																
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																																
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																																
<b>Indicatori di Qualità</b>																																																																																																																																					
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK																																																																																																																																
Incidenza degli errori (n. determine sospese per errori/ n. determine del settore)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!																																																																																																																																
<b>Analisi del risultato</b>																																																																																																																																					
commento sintetico sui risultati																																																																																																																																					

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<div>Area Affari Generali e Affari Sociali</div> <div>Servizio</div> <div>Ufficio</div>							
Processo 15								
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali								
Finalità del Processo								
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovramunicipale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed 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.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Persone in difficoltà economica e sociale								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3340,00				
N. richieste contributi accolte		18	28	23	30		-100,00%	-100,00%
N. richieste contributi presentate ammissibili		18	28	23	30		-100,00%	-100,00%
N. richieste contributi presentate		27	33	30	33		-100,00%	-100,00%
Indice di povertà (n. richieste presentate/popolazione)				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Popolazione maggiore di 18 anni		2608	2542	2575	2469		-100,00%	-100,00%
N° unità operative del processo		3	3	3	2		-100,00%	-100,00%
N° contatti al Servizio di Assistenza Sociale		38	48	43	75		-100,00%	-100,00%
N° prestazioni Servizio Assistenza Sociale		38	48	43,00			-100,00%	#DIV/0!
N° utenti in carico Servizio Assistenza Sociale				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° domande accolte sostegno locazione		5	5	5	5		-100,00%	-100,00%
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili		5	5	5	5		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo (gg)		100		33,33			-100,00%	#DIV/0!
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale		20	15	11,67			-100,00%	#DIV/0!
Ore di apertura Servizio Assistenza Sociale		36	36	24,00			-100,00%	#DIV/0!
Ore/giorni di confronto apertura	36	36	36	36,00	39		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione		60	60	60,00			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Costo								
N. soggetti beneficiari contributi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Importo entrate proprie comunali				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Importo contributi erogati				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Importo finanziato da altri enti su progetti				€ -			#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								
Valutazione da parte degli operatori				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato					
Costantino Rosa	C	20%	Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		
Musarra Amelia	B	10%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO	
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)			0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Copertura del servizio Assistenza Sociale (n. contatti al servizio Assistenza Sociale/ popolazione maggiore di 18 anni)			1,67%	3,04%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Media delle prestazioni Servizio Assistenza Sociale (n. prestazioni Servizio Assistenza Sociale / n. utenti in carico Servizio Assistenza Sociale )			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)			100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributo gg			33,33	0,00	0,00	0,00%	OK	
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)			12	0	0	0	OK	
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)			66,67%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione			60	0	0	0	OK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)			€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità								
Valutazione da parte degli operatori (indagine)			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati contributi								

Comune di						ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance							
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area economia bilancio e tributi						
Servizio	Servizio						
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio						
Processo 16							
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative							
Finalità del Processo							
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini							
Missione - Visione dell'Ente							
collegamento con le politiche/linee strategiche							
Stakeholder							
Amministratori/ Contribuenti							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec
Indici di Quantità							
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3340,00		0	
N. morosi			489	489	450		-100,00%
N. contribuenti			2000	2000	2000		-100,00%
Totale recupero evasione ICI			€ 40.367,72	€ 40.367,72	€ 90.000,00		-100,00%
Totale Entrate ICI			€ 180.000,00	€ 180.000,00	€ 212.168,00		-100,00%
Totale recupero evasione TARSU			€ -	€ -			#DIV/0!
Totale Entrate TARSU			€ -	€ -			#DIV/0!
Totale recupero imposta pubblicitaria			€ -	€ -			#DIV/0!
Totale entrate imposta pubblicitaria			€ -	€ -			#DIV/0!
N. sanzioni a ruolo			200	67			-100,00%
N. sanzioni emesse ICI			400	400	731		-100,00%
Totale recupero evasione TIA			0	0			#DIV/0!
Totale entrate TIA			0	0	€ 447.646,00		-100,00%
Indici di Tempo							
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)			100	100,00	100		-100,00%
				0,00			#DIV/0!
Indici di Costo							
Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza			€ 1.883,00	€ 1.883,00			-100,00%
Totale importo accertato di competenza			€ 44.186,00	€ 14.728,67	€ 92.000,00		-100,00%
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2			€ -	€ -			#DIV/0!
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-			€ -	€ -			#DIV/0!
Costo del processo			€ -	€ -			#DIV/0!
N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie			0	0			#DIV/0!
N. crediti in sofferenza			0	0			#DIV/0!
Importo sanzioni incassate di competenza			€ -	€ -			#DIV/0!
Importo sanzioni accertate di competenza			€ -	€ -			#DIV/0!
Indici di Qualità							
N. rettifiche effettuate			275	275			-100,00%
N. avvisi di accertamento			37	37			-100,00%
N. ricorsi accolti per l'ente			0	0			#DIV/0!
Totale ricorsi gestiti			1	1,00			-100,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo							
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo
				Lenzo Vincenzo	Part- time	C	100%
				Lenzo Maria	Part- time	C	100%
				Caccetta Maria	Part- time	C	100%
				Palmeri Giuseppe	Part- time	C	50%
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost
% di morosità (morosi/contribuenti)				24,45%	22,50%	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)				22,43%	42,42%	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TARSU / TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero imposta pubblicitaria (Totale recupero imposta pubblicitaria/ totale entrate imposta pubblicitaria)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)				16,67%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale							
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)				100,00	100,00	0,00	-100,00
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)				12,78%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2- / totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità							
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)				743,24%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato							
commento sintetico sui risultati							

Comune di							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Tecnica</div> <div>Servizio Urbanistica</div> <div>Ufficio</div>						
Processo 17								
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								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3331,00	3290			
h apertura settimanale (ore)		9,3	9,3	9,30	9,3		-100,00%	#VALORE!
N. domande accolte		158	251	176	176		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate ammissibili		158	251	190	190		-100,00%	-100,00%
N. richieste integrazioni		20	30	20	20		-100,00%	-100,00%
N. domande presentate		180	253	186	186		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti evase		5	20	15	15		-100,00%	-100,00%
N° richieste accesso atti ricevute		5	20	15	15		-100,00%	-100,00%
N° controlli DIA			3	3	3		-100,00%	-100,00%
N° DIA presentate			3	3	3		-100,00%	-100,00%
N° idoneità alloggio		13	8	9	9,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo di abbattimento DIA (in gg)			1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio controllo SCIA			2	2,00	2		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)			10	10,00	10		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti		60	15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
N° pratiche evase in ritardo			0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N° pratiche ricevute		180	253	253	250		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
N° pratiche evase			251,00	251	250,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Oneri urbanizzazione		€ 14.000,00	€ 22.221,80	€ 22.221,80	€ 18.323,00		-100,00%	-100,00%
N° titoli abilitativi rilasciati		13	11	11	11		-100,00%	-100,00%
€ sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità,ecc.)			€ 2.064,00	€ 2.064,00	4.840,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
n. ricorsi di edilizia			9	9	9		-100,00%	-100,00%
n. pratiche di diniego			1	1	1		-100,00%	-100,00%
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Nome e cognome					
Ceraolo Carmelo	C	50%	Mondello Antonino					
			Ricciardi Vittorio					
			Tipo					
			Categoria					
			N ore o % tempo dedicate/o al processo					
			70%					
			30%					
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h, apertura settimanale/36 h)				9,30	9,3	0,00	#VALORE!	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				92,63%	92,63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti integrazioni/N. domande presentate)				(N. richieste 10,75%	10,75%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti accesso atti evase/ricevute)				(N° richieste 100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo DIA (DIA presentate)				(n. controlli DIA 100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo di abbattimento DIA (in gg)				1,00	1,00	0,00	-0,01	OK
Tempo medio controllo SCIA				2,00	2,00	0,00	-0,02	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				10,00	10,00	0,00	-0,10	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				15,00	15,00	0,00	-0,15	OK
Controllo dei tempi ritardo/ n. pratiche ricevute)				(n. pratiche evase in 0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)				€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio urbanizzazione urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)				(Oneri € 2.020,16	€ 1.665,73	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi da sanzioni rispetto tempistiche* / n. pratiche evase)				(€ sanzioni € 8,22	€ 19,36	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)				900,00%	900,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 18								
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa								
Finalità del Processo								
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3330,00		3.370		
N. ore per attività integrative				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore complessive lezione				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° ore sostegno				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° progetti accolti				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° progetti presentati				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° alunni hp				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° alunni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio attivazione progetti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Importo finanziamento erogato				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento dei servizi (indagine)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
N. classi partecipanti				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. totale classi				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome			Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato			
Nome e cognome			Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo			
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di attività integrative (n. ore per attività integrative/ ore complessive lezione)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio erogazione contributi				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio attivazione progetti				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di adesione a progetti del comune (n. classi partecipanti/ n. totale classi)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di						ANNO	2012	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		II Staff						
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 19								
Organizzare manifestazioni ed iniziative ricreative, sportive e turistiche. Visite guidate.								
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)								
Organizzare i servizi e le iniziative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; 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; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinii; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica. Visite guidate.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3330,00	3300			
N. domande contributi accolte		23	34	29	38		-100,00%	-100,00%
N. domande contributi presentate ammissibili		35	45	40	50		-100,00%	-100,00%
N. domande patrocinio accolte		52	55	54	60		-100,00%	-100,00%
N. domande patrocinio ammissibili		52	55	54	60		-100,00%	-100,00%
N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti sportivi		1	3	2	3		-100,00%	-100,00%
N° impianti esistenti (sportivi 3 + campo calcio 1)		4	4	4	4		-100,00%	-100,00%
n. ore settimanali di apertura impianti sportivi		30	50	40	65		-100,00%	-100,00%
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi		30	50	40	65		-100,00%	-100,00%
n. utenti degli impianti sportivi		150	400	275	500		-100,00%	-100,00%
N. iniziative finanziate complessivamente		21	58	40	72		-100,00%	-100,00%
N. iniziative organizzate sul territorio		35	58	47	72		-100,00%	-100,00%
N. visite guidate			70	70	200		-100,00%	-100,00%
N. iniziative sportive		7	7	7	10		-100,00%	-100,00%
N. iniziative ricreative		3	38	21	45		-100,00%	-100,00%
N. iniziative turistiche		3	8	6	15		-100,00%	-100,00%
totale partecipanti visite guidate			2200	2200	4400		-100,00%	-100,00%
Totale partecipanti alle manifestazioni ricreative		2000	8000	5000	10000		-100,00%	-100,00%
Totale partecipanti alle manifestazioni sportive		4000	7.500	5750	9000		-100,00%	-100,00%
Popolazione turistica		10000	30.000	20000	38000		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti iniziative turistiche			5000	2500	6500		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo in gg		45	45	90,00			-100,00%	#DIV/0!
Tempo medio erogazione patrocinio in gg		3	3	6,00			-100,00%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Importo contributi complessivamente erogati		€ 49.970,00	€ 46.285,00	€ 48.127,50			-100,00%	#DIV/0!
N. beneficiari		23	34	29			-100,00%	#DIV/0!
Costo processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Importo sponsorizzazioni				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo complessivo delle iniziative ricreative		€ 7.550,00	€ 11.087,00	€ 9.318,50			-100,00%	#DIV/0!
Costo complessivo delle iniziative sportive		€ 7.500,00	€ 6.600,00	€ 7.050,00			-100,00%	#DIV/0!
Costo complessivo delle iniziative turistiche		€ 12.900,00	€ 9.500,00	€ 11.200,00			-100,00%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. iniziative organizzate con associazioni		15	18	33,00			-100,00%	#DIV/0!
N. totale iniziative organizzate dall'Ente		20	35	55,00			-100,00%	#DIV/0!
% gradimento (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato/indeterminato				
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	
Laguidara Giuseppina - Responsabile II Staff	C	100%		Giuffrè Salvatrice		C	100%	



INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% soddisfazione delle richieste di contributo</b> (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	71,25%	76,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% soddisfazione delle richieste di patrocinio</b> (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Capacità propositiva dell'Ente</b> (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)	118,28%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Grado di sostegno comunale</b> (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio )	84,95%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Partecipazione media alle iniziative culturali</b> (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali )	31	22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Partecipazione media alle manifestazioni ricreative</b> (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)	244	222	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Partecipazione media alle manifestazioni sportive</b> (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive )	821	900	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% di efficacia delle manifestazioni</b> (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	388,89%	709,09%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Tasso di accesso agli impianti sportivi</b> (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Grado di utilizzabilità degli impianti</b> attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)	(n. convenzioni) 26,75	2000,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% utilizzo impianti sportivi</b> (utenti degli impianti sportivi /popolazione)	8,26%	15,15%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Partecipazione media alle iniziative turistiche</b> (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche )	455	433	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Capacità attrattiva</b> turistica/popolazione)	(popolazione) 600,60%	1151,52%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio erogazione contributo in gg</b>	90	0,00	0,00	0,00%	OK
<b>Tempo medio erogazione patrocinio in gg</b>	6	0,00	0,00	0,00%	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Valore medio contributi erogati</b> (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)	€ 1.688,68	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro-capite delle iniziative culturali</b> (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali )	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro-capite delle manifestazioni ricreative</b> (Costo complessivo delle iniziative ricreative /N. partecipanti alle iniziative ricreative )	€ 1,86	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro-capite delle manifestazioni sportive</b> (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive )	€ 1,23	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro-capite delle manifestazioni turistiche</b> (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche )	€ 4,48	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Grado di autofinanziamento</b> (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione)	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Tasso di coinvolgimento</b> (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)	60,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% gradimento</b> (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>					
commento sintetico sui risultati già realizzato la mostra fotografica, concorso letterario per gli studenti dei comuni del gemellangelo, il carnevale, erogazione contributi alle associazioni. da realizzare mostra fotografica su sant'angelo e mostra di pittura, apertura dei monumenti il venerdì il sabato e la domenica dei monumenti chiesa santa maria, chiesa matrice e museo d'arte sacra dal 15/07 al 15/08 e realizzazione di una cartina iper l'individuazione del percorso e scheda di ogni monumento, realizzate di visite guidate.					

Obiettivo di processo Misurazione della performance					ANNO	2012		
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Affari Generali e Affari Sociali							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 20								
Progettare e gestire servizi di Asilo Nido								
Finalità del Processo								
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Bimbi 0-3 anni e loro famiglie								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3340,00				
N° posti occupati		19	25	22,00	21		-100,00%	-100,00%
N° posti disponibili		22	22	22,00	22		-100,00%	-100,00%
N° richieste pervenute		22	27	24,50	21		-100,00%	-100,00%
Bimbi 0-3 anni	0	81	85	83,00	86		-100,00%	-100,00%
N° gg apertura servizio		5	5	5,00	5		-100,00%	-100,00%
N° ore servizio alla settimana		9	9	9,00	9		-100,00%	-100,00%
N° morosi		€ 0,00	€ 0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio in lista di attesa			0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ incassati su morosità				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato				
Longo Maria	A	100%		Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	
				Casella Maria	Part-time	C	100%	
				Guidara Loretana	Part-time	C	100%	
				Passalacqua Andrea	Part-time	C	100%	
				Passalacqua Roberto	Part-time	C	100%	
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESTO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio (occupati/posti disponibili)				100,00%	95,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di utenti potenziali pervenute/ bimbi 0-3 anni)				29,52%	24,42%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Lista d'attesa pervenute / posti disponibili)				1,11	0,95	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Giorni di apertura del servizio (n.gg./365)				5,00	5,00	0,00	-5,00	NOOK
Orario disponibilità media settimanale servizio/60 ore max)				9,00	9,00	0,00	-9,00	NOOK
% di morosità (morosi/utenti)				0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio in lista di attesa				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura (provento / costo del processo)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)				0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo procapite (costo complessivo del processo / popolazione)				€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Manutenzione e protezione Civile						
Servizio		Servizio Staff Servizi Manutentivi						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 21								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio								
(include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria 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 ed attivare i nuovi interventi previsti								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3330,00	3330	0		
N. manutenzioni ordinarie effettuate		200	220	210	230		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate		200	220	210	230		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate		50	50	50	60		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate		50	50	50	50		-100,00%	-100,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati		5	5	5	7		-100,00%	-100,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati		5	5	5	7		-100,00%	-100,00%
N. richieste intervento pervenute		200	220	210	230		-100,00%	-100,00%
N. richieste intervento evase		200	220	210	230		-100,00%	-100,00%
Km strade del patrimonio	0,00	300,00	300,00	300,00	300,00	0,00	-100,00%	-100,00%
Km manutenzioni effettuate		150	150	150	150		-100,00%	-100,00%
N° incidenti mortali rete stradale comunale		0	0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° segnali (verticali) installati nell'anno		10	10	10	15		-100,00%	-100,00%
Mq verde pubblico		1.730,00	1.730,00	1.730,00	1.730,00		-100,00%	-100,00%
Mq territorio		30.230.000	30.230.000	30.230.000	30.230.000		-100,00%	-100,00%
Km strade illuminate		30	30	60	30		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie acquedotto effettuate				0,00				
N. manutenzioni ordinarie acquedotto programmate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento acquedotto su segnalazione in ore		2		2	2		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di intervento strade su segnalazione in gg		1		1	1			
N. interventi manutenzione ordinaria in ritardo				0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di sopralluogo in ore		2		2	2		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Mq patrimonio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valore complessivo immobili di proprietà				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa impegnata per manutenzioni stradali				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa programmata per manutenzioni stradali				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo segnaletica				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa impegnata per manutenzioni del verde				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Spesa programmata per manutenzioni verde				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi e/o segnalazioni			0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi effettuati			0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato				
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		
Scaffidi Tindaro Pino	C	40%	Ceraolo Roberto	Part-time	A	100%		
Pintaudi Michele	B	100%	Ceraolo Antonino	Part-time	A	100%		
			Basilio Leone	Part-time	C	40%		
			Passalacqua Vincenzo	Part-time	C	80%		
			Casaletti Carmelo	Part-time	B	50%		
			Guidara Sergio	Part-time	C	5%		
			Cotugno Giuseppina	Part-time	B	80%		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Stato di conservazione del patrimonio</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di manutenzione delle strade</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	<b>120,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di manutenzione delle aree verdi</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Efficacia del processo</b> (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Copertura manutenzioni stradali</b> (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	50,00%	<b>50,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Incidenti stradali</b> (n. incidenti mortali rete stradale/ Km strade del patrimonio)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso di copertura</b> (n. segnali / Km strade del patrimonio)	3,33%	<b>5,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di illuminazione pubblica</b> (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	20,00%	<b>10,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Verde pubblico</b> (mq verde/mq territorio)	0,006%	<b>0,006%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Verde procapite</b> (mq verde/popolazione)	0,52	<b>51,952%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di manutenzione dell'acquedotto</b> (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	0,00%				
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Rispetto dei tempi programmati</b> (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tempo medio di intervento su segnalazione</b>	2	<b>2</b>	<b>0</b>	0	<b>NOOK</b>
<b>Tempo medio sopralluogo</b> (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	2	<b>2</b>	<b>0</b>	0	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>% risorse destinate alla manutenzione ordinaria</b> (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio manutenzione ordinaria al mq</b> (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% risorse destinate per manutenzioni stradali</b> (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo chilometrico</b> (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ -	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio della segnaletica per km</b> (costo segnaletica/km strade urbane)	€ -	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo pro capite del processo</b> (Costo processo/popolazione)	€ -	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio mq verde pubblico</b> (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ -	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo unitario dell'illuminazione pubblica</b> (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ -	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare</b> (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Qualità degli interventi</b> (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>					
<p><i>commento sintetico sui risultati</i></p>					

							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Manutenzione e protezione Civile						
		Servizio Staff Servizi Manutentivi						
		Ufficio						
Processo 22								
Progettare e gestire manutenzioni straordinarie								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale, completando gli interventi in corso di esecuzione in relazione alle risorse economiche disponibili								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3340,00		0		
N. manutenzioni straordinarie effettuate		6	11	9	12		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate		3	8	6	7		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate (con finanziamento da bilancio)		3	6	5	6		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere programmate (con finanziamento da bilancio)		3	8	6	6		-100,00%	-100,00%
N. incontri con i cittadini		1	1	1	1		-100,00%	-100,00%
N. opere rilevanti (su quelle progettate)		2	4	3	2		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni interne		10	6	8	10		-100,00%	-100,00%
N. progettazioni totali		10	7	9	10		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
N. interventi realizzati in ritardo		0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi programmati		3	8	3,67			-100,00%	#DIV/0!
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale		100,00%	100,00%	2,00	100,00%		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Importo destinato nuove opere di competenza		€ 211.409,00		€ 211.409,00			-100,00%	#DIV/0!
Importo Titolo II Bilancio				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Importo impegnato per manutenzioni straordinarie		€ 55.402,60		€ 55.402,60				
Importo stanziato per manutenzioni straordinarie		€ 55.402,60		€ 55.402,60			-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N°. ricorsi e/o segnalazioni			0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi effettuati			0,00	0,00	0,00		#DIV/0!	#DIV/0!
N° fascicoli tecnici opere inseriti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° opere realizzae				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato								
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	
Scaffidi Tindaro Pino	C	40%		Basilio Leone	Part-Time	C	60%	
				Passalacqua Vincenzo	Part-Time	C	20%	
				Cotugno Giuseppina	Part-Time	B	20%	
				Guidara Sergio	Part-Time	C	10%	
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Media triennio precedente				Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)				150,00%	171,43%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)				83,33%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)				33,33%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)				88,89%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				0,0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)				100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				200,00%	100,00%	0,00%	-1,00%	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Qualità degli inteventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Archiviazione organizzata atti (n. fascicoli tecnici opere inserite/ n. opere)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								
Elenco Processi								

Comune di							ANNO	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area affari generali e affari sociali						
Servizio		Servizio III Staff						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 23								
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3.340	3.340	0		
N. unità operative del processo				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. unità operative	0,00	70,00	67,00	137,00	0,00		-100,00%	#DIV/0!
N. ore straordinario remunerate		680	570	417			-100,00%	#DIV/0!
Monte ore dovuto			103.200	34.400			-100,00%	#DIV/0!
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)		996	980	659			-100,00%	#DIV/0!
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi)				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio certificazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
N. cedolini				0			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. dirigenti	0	1	1	1	0		-100,00%	#DIV/0!
N. posizioni organizzative	0	3	4	2	0		-100,00%	#DIV/0!
Ore assenza		16.140	23.191	39.331			-100,00%	#DIV/0!
Tot. ore lavorative	0	0	80.009	80.009	0	0	-100,00%	#DIV/0!
% gradimento (da indagine interna)				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
N. variazioni-anomalie				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N. registrazioni				0			#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato				
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	
				PINTAUDI IRENE	PAR	Categoria	100	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)				0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)				24,38	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)				1,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Efficacia temporale								
Tempo medio di rilascio certificazioni				0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatore di Efficienza Economica								
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione )				€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)				€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
Tasso di efficienza (n. unità operative)				(n. dirigenti/	0,49%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di efficienza posizioni organizzative/ n. unità operative)				(n.	1,46%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)					49,16%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rettifiche anomalie/ n. registrazioni)				(n. variazioni-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indagine di gradimento interno (customer)					0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di						ANNO	2012	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area						
Servizio		Servizio						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio						
Processo 24								
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	3.400	3.300	3.290	3.330	3.330	0		
N. unità operative del processo		4,00	4,00	4,00	3,00		-100,00%	-100,00%
N. totale unità operative	0,00	4,00	4,00	4,00	3,00		-100,00%	-100,00%
N° incontri istituzionali		25,00	20,00	22,50	15,00		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti incontri istituzionali		1,00	2,00	1,50	1,00		-100,00%	-100,00%
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo		4.241,00	4.536,00	4388,50	5000,00		-100,00%	-100,00%
N. atti protocollati in uscita complessivamente		4.241,00	4.536,00	4388,50	5000,00		-100,00%	-100,00%
N. atti da archiviare		510,00	600,00	555,00	400,00		-100,00%	-100,00%
N. atti archiviati		510,00	600,00	555,00	400,00		-100,00%	-100,00%
N. atti archiviati digitalmente		3,00	110,00	56,50	250,00		-100,00%	-100,00%
N.pratiche legali gestite	10,00	14,00	13,00	18,50	13,00		-100,00%	-100,00%
N. attivazioni abbonamenti on line di riviste o banche dati giuridiche			1,00	0,50	2,00		-100,00%	-100,00%
N. transazioni stipulate		6,00	1,00	3,50	1,00		-100,00%	-100,00%
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. fornitori software				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)		12,00	10,00	11,00	10,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)		1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente			3	3,00	3		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico			7	7,00	7		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti			3	3,00	3		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Totale costo canoni manutenzione software				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
N. applicativi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Totale costo canoni manutenzione hardware				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento da indagine interna				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
N. segnalazioni atti mancanti in archivio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. errori di smistamento atti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi risolti S.I.				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. segnalazioni S.I. ricevute				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo								
Personale con rapporto di lavoro a tempo determinato				Personale con rapporto di lavoro a tempo indeterminato				
Nome e cognome	Cat	N ore o % tempo dedicato/o al processo		Nome e cognome	Tipo	Categoria	N ore o % tempo dedicato/o al processo	
Astone Antonino	C	100%		Ballato Maria Rita	Part-time	C	50%	
				Scaffidi Carmela	Part-time	C	100%	
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Media triennio precedente				Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)				0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)				(n. atti)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)				(n. atti)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)					10,18%	62,50%	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)					462,50%	433,33%	#DIV/0!	#DIV/0!
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)				(dal	11,00	10,00	0,00	-10,00
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)					1,00	1,00	0,00	-1,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente					3,00	3,00	0,00	-3,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico					7,00	7,00	0,00	-7,00
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti					3,00	3,00	0,00	-3,00
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative del processo)				€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione )				€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio postazione (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)				0	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni sw (costo canoni manutenzione software/ n. applicativi )				(totale)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni hw (costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)				(totale)	0	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine interna)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio				0	0	0	0	OK
N. errori di smistamento atti				0	0	0	0	OK
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								