

# **PERFORMANCE**

**2015**

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	Settore	Uffici
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	25 <u>Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo</u>	Amministrativo e della comunicazione	Segreteria - Messo comunale
		12 <u>Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP</u>	Amministrativo e della comunicazione	URP
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	24 <u>Servizi di supporto interno: Servizi informativi</u>	Socio educativo	Ced
		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'economia</u>	Economico e Finanziario	Ragioneria
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	16 <u>Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative</u>	Economico e Finanziario	Tributi
	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>	Gestione del Territorio	Lavori Pubblici
ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	6 <u>Gestire i servizi demografici</u>	Amministrativo e della comunicazione	Servizi Demografici	
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	7 <u>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</u>	Polizia Locale	Ufficio Vigilanza
	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>	Socio educativo	Pubblica Istruzione
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHES	11 <u>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</u>	Amministrativo e della comunicazione	Cultura e Biblioteca Comunale
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE			
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>	Gestione del Territorio	Lavori Pubblici/urbanistica
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	17 <u>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni</u>		
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	4 <u>Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana</u>		
	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>	Socio educativo	Servizi Sociali
	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 ambulanti)</u>		
	FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI			
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI			
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA			
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO			
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO			

<b>ANNO 2015</b>					
<b>Popolazione</b>					
<b>Descrizione</b>	2012	2013	2014	2015	
Popolazione residente al 31/12	8.712	8.780	8.757	8824	
di cui popolazione straniera	550	565	544	526	
<b>Descrizione</b>	2012	2013	2014	2015	
nati nell'anno	87	94	90	68	
deceduti nell'anno	51	54	67	34	
immigrati	354	288	222	227	
emigrati	266	260	268	194	
<b>Popolazione per fasce d'età ISTAT</b>	2012	2013	2014	2015	
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	648	649	621	639
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	635	644	666	664
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.205	1201	1.181	1162
Popolazione in età adulta	30-65 anni	4.689	4700	4.651	4666
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.535	1586	1.638	1693
<b>Popolazione per fasce d'età Stakeholders</b>	2012	2013	2014	2015	
Prima infanzia	0-3 anni	356	376	360	368
Utenza scolastica	4-13 anni	843	837	849	848
Minori	0-18 anni	1.566	1599	1.599	1605
Giovani	15-25 anni	839	837	836	821
<b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b>				10260	

<b>Territorio</b>		
<b>Superficie in Km<sup>2</sup></b>		8
Frazioni		4
<b>Risorse idriche</b>		
Laghi		0
Fiumi		4

<b>Viabilità</b>				
<b>Strade</b>		-2	-1	0
Statali	Km	0	0	0,00
Provinciali	Km	3	3	3,00
Comunali	Km	33	33	33,30
Vicinali	Km	non disponibile	non disponibile	non disponibile
Autostrade	Km	0	0	0,00
Tot. Km strade		36	36	36,30

<b>N.</b>	<b>PROCESSO</b>	<b>AREA ORGANIZZATIVA</b>
<b>1</b>	Erogare servizi cimiteriali	Gestione del Territorio
<b>2</b>	Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani	Socio-educativo
<b>3</b>	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	Polizia Locale
<b>4</b>	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	Gestione del Territorio
<b>5</b>	Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	Socio-educativo
<b>6</b>	Gestire i servizi demografici	Amministrativo e della comunicazione
<b>7</b>	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	Polizia Locale
<b>8</b>	Gestire i servizi per i diversamente abili	Socio-educativo
<b>9</b>	Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori	Socio-educativo
<b>10</b>	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	Gestione del Territorio
<b>11</b>	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	Amministrativo e della comunicazione
<b>12</b>	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	Amministrativo e della comunicazione
<b>13</b>	Gestire la pianificazione territoriale	Gestione del Territorio
<b>14</b>	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	Economico e Finanziario
<b>15</b>	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali	Socio-educativo
<b>16</b>	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	Economico e Finanziario
<b>17</b>	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	Gestione del Territorio
<b>18</b>	Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa	Amministrativo e della comunicazione
<b>19</b>	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	Socio-educativo
<b>20</b>	Progettare e gestire gli Asilo Nido	Socio-educativo
<b>21</b>	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	Gestione del Territorio
<b>22</b>	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	Gestione del Territorio
<b>23</b>	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	Amministrativo e della comunicazione
<b>24</b>	Servizi di supporto interno: Servizi informativi	Socio-educativo
<b>25</b>	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo	Amministrativo e della comunicazione

				ANNO	2015
<b>STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE</b>					
<b>Personale in servizio</b>					
Descrizione	2012	2013	2014	2015	
Dirigenti (unità operative)	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
Posizioni Organizzative (unità operative)	5,00	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	
Dipendenti (unità operative)	24,47	<b>25,47</b>	<b>25,47</b>	<b>25,47</b>	
<b>Totale unità operative in servizio</b>	<b>29,47</b>	<b>30,47</b>	<b>30,47</b>	<b>30,47</b>	
<b>Totale dipendenti in servizio (teste)</b>	<b>32,00</b>	<b>33,00</b>	<b>33,00</b>	<b>33,00</b>	
<b>Totale dipendenti a tempo determinato (teste)</b>	<b>1 (LSU dal 3/5/2012)</b>	<b>1 (LSU sino al 2/5/2013)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
<b>Età media del personale</b>					
Descrizione	2012	2013	2014	2015	
Dirigenti	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
Posizioni Organizzative	48,00	<b>49,00</b>	<b>50,00</b>	<b>51,00</b>	
Dipendenti	44,00	<b>44,42</b>	<b>45,42</b>	<b>46,43</b>	
<b>Totale Età Media</b>	<b>46,00</b>	<b>46,71</b>	<b>47,71</b>	<b>48,71</b>	
<b>Analisi di Genere</b>					
Descrizione	2012	2013	2014	2015	
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	
% PO donne sul totale delle PO	<b>60,00%</b>	<b>60,00%</b>	<b>60,00%</b>	<b>60,00%</b>	
% donne occupate sul totale del personale	<b>58,82%</b>	<b>66,66%</b>	<b>66,66%</b>	<b>66,66%</b>	
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti (LSU)	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Indici di assenza</b>					
Descrizione	2012	2013	2014	2015	
Malattia + Ferie + Altro	<b>13,27%</b>	<b>23,50%</b>	<b>13,95%</b>	<b>16,77%</b>	
Malattia + Altro	<b>3,55%</b>	<b>10,50%</b>	<b>3,34%</b>	<b>6,69%</b>	

<b>Indici per la spesa del Personale</b>					
Descrizione	2012	2013	2014	2015	
Spesa complessiva per il personale	€ 1.362.447,00	€ 1.164.449,00	€ 1.025.065,00	1.072.262,97	
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 24.200,00	€ 23.650,00	€ 27.000,00	€ 28.584,00	
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 23.950,15	€ 23.072,24	€ 25.505,95	€ 15.371,88	

<b>SPESA PER IL PERSONALE</b>					
Descrizione	2015	2013	2014	2015	
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b>					
Spesa complessiva personale	27,21%	22,52%	19,89%	<b>18,65%</b>	
Spese Correnti					
<b>2. Costo medio del personale</b>					
Spesa complessiva personale	€ 42.576,47	€ 35.286,33	€ 31.062,58	<b>€ 32.492,82</b>	
Numero dipendenti					
<b>3. Costo personale pro-capite</b>					
Spesa complessiva personale	€ 156,39	€ 132,63	€ 117,06	<b>€ 121,52</b>	
Popolazione					
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>					
Popolazione	€ 156,39	€ 272,25	€ 117,06	<b>€ 267,39</b>	
Numero dipendenti					
<b>5. Rapporto P.O. su dipendenti</b>					
Numero dipendenti	4,89	5,09	5,09	<b>5,09</b>	
Numero Posizioni Organizzative					
<b>6. Capacità di spesa su formazione</b>					
Spesa per formazione impegnata	98,97%	97,56%	94,47%	<b>53,78%</b>	
Spesa per formazione prevista					
<b>7. Spesa media formazione</b>					
Spesa per formazione	€ 748,44	€ 699,16	€ 772,91	<b>€ 465,81</b>	
Numero dipendenti					
<b>8. Costo formazione su spesa personale</b>					
Spesa per formazione	1,76%	1,98%	2,49%	<b>1,43%</b>	
Spesa complessiva personale					

## STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

## Gestione delle Entrate

Titoli	2012		2013		2014		2015	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Stanziato (prev)	Incassato (prev)
Avanzo applicato	€ 140.388,40		€ 100.000,00		€ 196.047,00		€ 535.962,67	
1 - Tributarie	€ 4.433.352,71	€ 2.115.315,72	€ 4.125.355,00	€ 2.062.677,50	€ 4.333.570,20	€ 3.567.463,22	4.475.600,00	3.684.403,43
2 - Trasferimento Stato	€ 92.255,96	€ 79.957,69	€ 512.548,00	€ 461.293,20	€ 488.989,29	€ 484.699,29	299.856,00	269.870,40
3 - Extratributarie	€ 809.167,47	€ 539.470,06	€ 1.022.674,00	€ 1.022.673,30	€ 834.478,94	€ 605.386,06	962.322,00	692.871,84
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 585.325,46	€ 361.666,22	€ 539.931,00	€ 163.000,00	€ 265.421,15	€ 252.472,15	412.960,00	392.312,00
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 308.629,44	€ 308.629,44	€ 1.258.060,00	€ 400.000,00	€ -		1.000.000,00	-
6 - Servizi conto terzi	€ 389.525,79	€ 348.902,47	€ 890.000,00	€ 450.000,00	€ 414.304,99	€ 327.476,64	1.412.000,00	494.200,00
<b>Totale entrate</b>	<b>€ 6.758.645</b>	<b>€ 3.753.942</b>	<b>€ 8.448.568</b>	<b>€ 4.559.644</b>	<b>€ 6.532.811,57</b>	<b>€ 5.237.497,36</b>	<b>9.098.700,67</b>	<b>5.533.657,67</b>

## Gestione delle Spese

Titoli	2012		2013		2014		2015	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Stanziato (prev)	Pagato (prev)
1 - Spesa corrente	€ 5.007.616,55	€ 3.673.199,47	€ 5.170.165,00	€ 3.825.922,10	€ 5.153.556,82	€ 3.955.411,41	5.750.757,42	4.025.530,19
2 - Spese c/capitale	€ 444.637,97	€ 225,00	€ 774.376,00	€ 1.000,00	€ 124.965,17	€ 38.487,52	802.443,25	80.244,33
3 - Rimborso di prestiti	€ 800.804,67	€ 492.175,23	€ 1.614.027,00	€ 492.175,23	€ 297.284,43	€ 297.284,43	1.133.500,00	133.500,00
4 - Servizi conto terzi	€ 389.525,74	€ 352.314,47	€ 890.000,00	€ 352.314,47	€ 414.304,99	€ 359.353,12	1.412.000,00	423.600,00
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 6.642.585</b>	<b>€ 4.517.914</b>	<b>€ 8.448.568</b>	<b>€ 4.671.412</b>	<b>€ 5.990.111,41</b>	<b>€ 4.650.536,48</b>	<b>9.098.700,67</b>	<b>4.662.874,52</b>

## Gestione residui

Titolo	ENTRATE	2012		2013		2014		2015	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione (prev)
1	Tributarie	€ 1.263.306,98	€ 983.702,08	€ 2.697.641,89	€ 2.000.000,00	€ 1.244.812,82	€ 1.244.812,82	766.106,98	700.000,00
2	Contributi e trasferimenti	€ 194.217,11	€ 139.275,21	€ 66.940,17	€ 50.000,00	€ 31.138,42	€ 14.424,31	21.004,11	21.004,11
3	Extratributarie	€ 358.014,12	€ 254.455,08	€ 373.156,45	€ 300.000,00	€ 255.993,77	€ 193.612,73	269.273,92	250.000,00
4	Contributi conto capitale	€ 409.608,96	€ 409.608,96	€ 223.659,24	€ 120.000,00	€ 90.550,17	€ 17.142,41	86.356,76	80.000,00
5	Accensioni di prestiti	€ 54.705,23	€ 29.727,11	€ 333.607,56	€ -	€ 24.978,12		24.978,12	-
6	Servizi conto terzi	€ 104.645,35	€ 78.900,35	€ 66.368,27	€ 35.000,00	€ 135.178,79	€ 89.222,51	132.782,63	60.000,00
<b>Totale residui su entrate</b>		<b>€ 2.384.498</b>	<b>€ 1.895.669</b>	<b>€ 3.761.374</b>	<b>€ 2.505.000</b>	<b>€ 1.782.652,09</b>	<b>€ 1.559.214,78</b>	<b>1.300.502,52</b>	<b>1.111.004,11</b>
Titolo	SPESE	2012		2013		2014		2015	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti (prev)
1	Spese correnti	1.532.560,62	1.321.223,72	1.545.753,98	1.300.000,00	1.318.113,32	1.115.740,13	1.210.641,18	1.000.000,00
2	Spese per investimenti	1.483.722,78	655.292,40	1.272.798,71	378.720,88	960.730,51	367.715,98	76.920,61	65.000,00
3	Rimborso di prestiti	0,00	0,00	308.629,44	308.629,44			-	
4	Servizi conto terzi	65.549,79	38.390,53	64.343,53	60.000,00	49.837,67	37.570,58	67.218,96	60.000,00
<b>Totale residui su spese</b>		<b>€ 3.081.833</b>	<b>€ 2.014.907</b>	<b>€ 3.191.526</b>	<b>€ 2.047.350</b>	<b>€ 2.328.681,50</b>	<b>€ 1.521.026,69</b>	<b>1.354.780,75</b>	<b>1.125.000,00</b>

## Indici per analisi finanziaria

Descrizione	2012	2013	2014	2015
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 60.612,71	€ 390.015,00	€ 385.015,00	€ 187.987,00
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 78.624,48	€ 47.186,00	€ 46.574,98	€ 20.500,00
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 1.123.214,26	€ 1.028.669,00	€ 1.025.065,13	€ 1.076.414,97
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 3)	€ 492.175,23	€ 355.967,00	€ 297.284,43	€ 133.500,00
Anticipazioni di cassa	€ 308.629,44	€ 1.258.060,00	€ 1.000.000,00	€ 1.000.000,00

## STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2012	2013	2014	2015
<b>1. Autonomia finanziaria</b> Entrate tributarie+ extratributarie Entrate correnti	98,27%	90,95%	91,36%	<b>94,77%</b>
<b>2. Autonomia impositiva</b> Entrate tributarie Entrate correnti	83,10%	72,88%	76,60%	<b>78,00%</b>
<b>3. Dipendenza erariale</b> Trasferimenti correnti statali Entrate correnti	1,14%	6,89%	6,81%	<b>3,28%</b>
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
<b>1. Rigidità strutturale</b> Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	31,75%	25,29%	24,20%	<b>21,44%</b>

Entrate correnti		Comune di Triuggio			
<b>2. Rigidità per costo personale</b> <u>Spesa complessiva personale</u> Entrate correnti	21,05%	18,17%	18,12%		<b>18,76%</b>
<b>3. Rigidità per indebitamento</b> <u>Rimborso mutui (cap+int)</u> Entrate correnti	10,70%	7,12%	6,08%		<b>2,68%</b>
<b>Pressione fiscale ed erariale pro-capite</b>					
<b>Indicatori</b>	2012	2013	2014		2015
<b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b> <u>Entrate tributarie+ extratributarie</u> Numero abitanti	€ 601,76	€ 351,41	€ 476,52	€	<b>496,06</b>
<b>2. Pressione tributaria pro-capite</b> <u>Entrate tributarie</u> Numero abitanti	€ 508,88	€ 469,86	€ 494,87	€	<b>507,21</b>
<b>3. Indebitamento locale pro-capite</b> <u>Rimborso mutui(cap+int)</u> Numero abitanti	€ 65,52	€ 45,92	€ 39,27	€	<b>17,45</b>
<b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b> <u>Trasferimenti correnti statali</u> Numero abitanti	€ 6,96	€ 44,42	€ 43,97	€	<b>21,30</b>
<b>Capacità gestionale</b>					
<b>Indicatori</b>	2012	2013	2014		2015
<b>1. Incidenza residui attivi</b> <u>Residui attivi</u> Totale accertamenti	35,28%	44,52%	27,29%		<b>14,29%</b>
<b>2. Incidenza residui passivi</b> <u>Residui passivi</u> Totale impegni	46,40%	37,78%	38,88%		<b>14,89%</b>
<b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b> <u>Riscossioni titoli 1 + 3</u> Accertamenti titoli 1 + 3	50,64%	59,93%	80,74%		<b>80,50%</b>
<b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b> <u>Pagamenti titolo 1</u> Impegni titolo 1	73,35%	74,00%	76,75%		<b>82,32%</b>

							ANNO	2015
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Settore Socio Educativo</b>							
Servizio	<b>Servizio assistenza Domiciliare</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio Servizi Sociali</b>							
<b>Processo 2</b>								
<b>Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani (Servizio Assistenza Domiciliare)</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>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</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>R.P.P.: Prendersi "Cura della famiglia"</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Anziani assistiti e loro famiglie</b>								
<b>Indici</b>								
	2012	2013	2014	Media triennio precedente	Atteso nell'anno al 31/12/2015	Raggiunto al	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	8.712	8.780	8757	<b>8749,67</b>	<b>8825</b>			
N° unità operative del processo	2,48	2,45	2,48	<b>2,47</b>	<b>2,13</b>		-100,00%	-100,00%
N° domande accolte	27,00	21,00	23	<b>23,67</b>	<b>23,00</b>		-100,00%	-100,00%
N° domande ricevute	27,00	21,00	23	<b>23,67</b>	<b>23,00</b>		-100,00%	-100,00%
N° anziani assistiti	71,00	70,00	70	<b>70,33</b>	<b>70,00</b>		-100,00%	-100,00%
N° anziani presenti sul territorio	1653,00	1690,00	1760	<b>1701,00</b>	<b>1820,00</b>		-100,00%	-100,00%
N° utenti	71,00	70,00	68	<b>69,67</b>	<b>70,00</b>		-100,00%	-100,00%
N° utenti servizio SAD	27,00	21,00	17	<b>21,67</b>	<b>24,00</b>		-100,00%	-100,00%
N° Utenti Pasti Sad	5	6	7	<b>6,00</b>	<b>5</b>		-100,00%	-100,00%
N° voucher assegnati	621	485	520	<b>542,00</b>	<b>432</b>		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempi medi di attivazione del servizio SAD i giorni (dalla data richiesta alla data attivazione)	5	5	5	5,00	<b>5</b>		-100,00%	-100,00%
Tempi medi di attivazione del servizio Pasti Sad in giorni (dalla data richiesta alla data attivazione)	2	2	2	2,00	<b>2</b>		-100,00%	-100,00%
							#DIV/0!	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del processo</b>	117.615,93	117.258,48	€ 115.356,21	<b>€ 116.743,54</b>	<b>€ 113.827,68</b>		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza	€ 8.394,00	7.582,36	€ 4.906,39	<b>€ 6.960,92</b>	<b>4500</b>		-100,00%	-100,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti	-	-	-	<b>€ -</b>	<b>-</b>		#DIV/0!	#DIV/0!
importo finanziato da altri Enti voucher per anziani	-	-	-	<b>€ -</b>	<b>0</b>		#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento	88,18%	<b>94,44%</b>	<b>90,00%</b>	<b>90,87%</b>	<b>92,00%</b>			
N. visite domiciliari e colloqui	62,00	<b>54,00</b>	<b>30,00</b>	<b>48,67</b>	<b>30</b>			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
			Assistente sociale	€ 10.010,00	Valentini Alessandra			
Bardone Elisabetta	C	13%						
Santambrogio Fernanda	B	17%						
Fumagalli Liliana	B	35%						
Diano Anìgelina	B	35%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
				media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				4,13%	<b>3,85%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)				19,44%	<b>20,62%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% di assistiti attraverso SAD (n. anziani utenti SAD/ n. anziani assistiti)				31%	<b>34%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Tasso di efficienza del processo (n. anziani assistiti/ n. unità operative del processo)				28,48	<b>32,86</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempi medi di attivazione del servizio SAD in giorni (dalla data richiesta alla data attivazione)				5,00	<b>5,00</b>	<b>0</b>	-5,00	<b>OK</b>
Tempi medi di attivazione del servizio Pasti Sad in giorni (dalla data richiesta alla data attivazione)				2,00	<b>2</b>	<b>0</b>	-2,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)				4,25%	3,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 1.655,83	€ 1.626,11	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 13,18	€ 12,90	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% Finanziamenti voucher (importo finanziato da altri Enti voucher per anziani/Costo del processo)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento (indagine)				90,87%	92,00%	0,00%	-92,00%	<b>NOOK</b>
Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / assistiti)				48,67	30,00	0,00	-30,00	<b>NOOK</b>
<b>Analisi del risultato</b>								



								ANNO	2015
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Settore Socio Educativo</b>								
Servizio	<b>Servizio</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio pubblica istruzione</b>								
<b>Processo 5</b>									
<b>Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>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.</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
<i>R.P.P. "La scuola è l'ingresso alla vita" - Interventi diritto allo studio: refezione -trasporto scolastico</i>									
<b>Stakeholder</b>									
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>									
<b>Indici</b>									
	2012	2013	2014	Mediatrennio precedente	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	8.712	8780	<b>8757</b>	8749,67	8825		0,08%	-100,00%	
N° alunni elementari	340	361	<b>361</b>	354,00	369		1,98%	-100,00%	
N° alunni medie	217	205	<b>205</b>	209,00	188		-1,91%	-100,00%	
N° domande refezione scolastica accolte	329	353	<b>354</b>	345,33	366		2,51%	-100,00%	
N° domande refezione scolastica presentate	329	353	<b>354</b>	345,33	366		2,51%	-100,00%	
N° Utenti refezione scolastica	329	353	<b>354</b>	345,33	366		2,51%	-100,00%	
N° pasti	36840	46272	<b>48550</b>	43887,33	48550		10,62%	-100,00%	
N° morosi refezione scolastica(anno scolastico precedente)	18	33	<b>13</b>	21,33	59		-39,06%	-100,00%	
N° domande pre scuola accolte	26	27	<b>30</b>	27,67	35		8,43%	-100,00%	
N° domande pre scuola ricevute	26	27	<b>30</b>	27,67	35		8,43%	-100,00%	
N° iscritti pre scuola	26	27	<b>30</b>	27,67	35		8,43%	-100,00%	
N° morosi pre scuola	5	2	<b>2</b>	3,00	4		-33,33%	-100,00%	
N° morosi trasporto scolastico (Anno Scolastico precedente)	45	38	<b>35</b>	39,33	40		-11,02%	-100,00%	
N° domande accolte trasporto scolastico	214	185	<b>188</b>	195,67	176		-3,92%	-100,00%	
N° domande presentate trasporto scolastico	214	185	<b>188</b>	195,67	176		-3,92%	-100,00%	
N° Utenti trasporto scolastico	214	185	<b>188</b>	195,67	176		-3,92%	-100,00%	
N° morosi trasporto scolastico (Anni scolastico precedente)	28	73	<b>65</b>	55,33	70		17,47%	-100,00%	
N° km percorsi	28100	28875	<b>28875</b>	28617	28875		0,90%	-100,00%	
Popolazione 6-13 anni	636	667	<b>675</b>	659	668		2,38%	-100,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo di permanenza nel refettorio (minuti)	50	50,00	<b>52,5</b>	50	52,5		5,00%	0,00%	
Ore di prestazione settimanali erogate pre scuola	5,25	5,25	<b>5,15</b>	5,25	5		-1,90%	-100,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
<b>Costo del processo</b>	€ 147.208,03	€ 184.417,48	€ 188.345,61	€ 173.323,71	€ 250.553,42		-100,00%	-24,83%	
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica (integrazione a carico del Comune)	€ 32.600,00	€ 45.000,00	€ 39.634,00	€ 39.078,00	€ 52.755,00		-100,00%	-24,87%	
Proventi di competenza del servizio refezione scolastica							#DIV/0!	#DIV/0!	
Proventi di competenza pre-scuola	€ 1.818,50	€ 2.544,00	€ 2.964,00	€ 2.442,17	€ 3.414,00		-100,00%	-13,18%	
Spesa di competenza del servizio pre scuola	€ 3.018,00	€ 3.171,00	€ 3.547,48	€ 3.245,49	€ 4.600,00		-100,00%	-22,88%	
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 33.257,00	€ 38.000,00	€ 33.297,00	€ 34.851,33	€ 32.000,00		-100,00%	4,05%	
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 51.565,00	€ 56.587,00	€ 75.437,42	€ 61.196,47	€ 106.700,00		-100,00%	-29,30%	
€ morosità accertate trasporto scolastico (anno scolastico precedente)	€ 3.935,00	€ 3.531,70	€ 3.300,00	€ 3.588,90	€ 3.480,00		-100,00%	-5,17%	
€ incassati su morosità trasporto scolastico	€ 4.043,00	€ 1.000,00	€ 300,00	€ 1.781,00	€ 500,00		-100,00%	-100,00%	
€ incassati su morosità complessive	€ 6.739,00	€ 2.500,00	€ 600,00	€ 3.279,67	€ 1.600,00		-100,00%	-100,00%	
€ morosità accertate complessive	€ 7.000,00	€ 8.231,70	€ 2.000,00	€ 5.743,90	€ 11.325,00		-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento (da customer satisfaction) mensa	73%	73,00%	72,00%	72,67%	72%		-100,00%	-100,00%	
N. reclami	1	1,00	4	2	2		-100,00%	-100,00%	
N. reclami trasporto scolastico	1	1,00	2	1	4		-100,00%	-100,00%	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Tipo		Costo		Nominativo		
Riva M. Grazia	C	80%							
Saini Tiziana	A	10%							
Lissoni Marinella	A	10%							

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% di utilizzo della refezione scolastica</b> (utenti refezione scolastica/alunni)	61,34%	65,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% soddisfazione delle richieste refezione scolastica</b> (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% soddisfazione delle richieste pre- scuola</b> (domande accolte pps./ domande presentate pps.)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico</b> (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% utilizzo del trasporto scolastico</b> (n. utenti trasporto scolastico/, elementari e medie)	34,75%	31,60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% morosità servizio trasporto scolastico</b> (n. morosi trasporto scolastico/ n. utenti trasporto scolastico)	20,10%	22,73%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% morosità servizi assistenza scolastica</b> (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)	11,20%	17,85%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Ore di prestazione settimanali erogate</b>	5,25	5,00	5,50	0,50	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>% di copertura della refezione scolastica</b> (di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pasto</b> (spesa di competenza/n. pasti)	€ 4,20	€ 4,25	€ 0,00	-€ 4,25	OK
<b>% di copertura del pre scuola</b> (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	75,25%	83,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo unitario pre- scuola</b> (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)	€ 117,31	€ 101,36	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% di copertura del trasporto scolastico</b> (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	56,95%	44,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo al Km</b> (spesa di competenza/km percorsi)	€ 2,14	€ 2,61	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)	€ 19,81	€ 21,34	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% morosità recuperate trasporto scolastico</b> (€ incassati su morosità trasporto scolastico/ € morosità accertate trasporto scolastico)	49,63%	9,09%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% morosità recuperate</b> (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	57,10%	30,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento servizio mensa</b> (da customer satisfaction)	72,67%	72,00%	0,00%	-0,72	NOOK
<b>media reclami</b> (reclami/utenti)	2,00	4,00	0,00	-4,00	OK
<b>Media reclami trasporto scolastico</b> (n. reclami trasporto scolastico/ n. utenti trasporto scolastico)	1,33	2,00	0,00	-2,00	OK
<b>Analisi del risultato</b>					
<p>L'aumento del costo del processo evidenziato per l'anno 2015 è determinato in particolare dalla riorganizzazione del servizio trasporto scolastico resasi necessaria a seguito della soppressione, da parte della Provincia di Monza e Brianza, delle corse relative alla linea di TPL z233, afferenti al servizio di trasporto per le scuole primarie e secondaria di primo grado del territorio. La soluzione scelta per il primo semestre dell'anno è stata quella di integrare l'affidamento alla ditta Scambus, mantenendo invariato il percorso e gli orari delle preesistenti corse sopresse della linea z233 ma con maggior impiego di mezzi data la minor capienza dei bus utilizzabili per trasporto scolastico (non ammettendo posti in piedi) rispetto ai preesistenti autobus di Brianza Trasporti.</p> <p>Ciò ha comportato un significativo aumento di spesa a carico del Comune, giustificato per l'urgenza e in considerazione del limitato periodo residuale dell'attuale affidamento. Il mantenimento con percorsi, fermate e orari invariati ha consentito anche di evitare disorientamenti nell'utenza già iscritta al servizio.</p> <p>Dovendo procedere ad un nuovo appalto, è stato doveroso revisionare l'intero servizio, la cui durata è stata ridotta da un anno scolastico, per valutare l'impatto della riorganizzazione. Il nuovo appalto della durata di un solo anno scolastico, per valutare l'impatto della riorganizzazione, ha in principio creato qualche disorientamento da parte dell'utenza, che non ha ancora trovato un adeguato riscontro. Altro elemento che ha portato ad un incremento del costo del processo è il nuovo appalto del servizio di trasporto scolastico.</p>					

**Obiettivo di processo**  
**Misurazione della performance**

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

**Settore Amministrativo e della comunicazione**  
**Servizi Demografici**  
**Ufficio Anagrafe e Stato Civile**

**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**

*Lo sportello dei Demografici deve essere sempre di più la finestra sui servizi del Comune, con attenzione al cittadino e consulenza nello svolgimento delle pratiche, nella R.P.P. nella parte relativa al personale si fa presente che non sarà tollerata la*

**Stakeholder**

**Cittadini**

**Indici**

	2012	2013	2014	Media triennio precedente	Atteso 2015	Raggiunto al 30/09/2015	Raggiunto nell'anno/Triennio precedente	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	8.712	8.780	8.757	8.750	8.825		0,08%	-0,77%
Ore apertura settimanale	22	22	22	22	22		0,00%	0,00%
n. unità operative del processo	2	2	2	2	2,06		1,98%	0,00%
n. pratiche	1.508	1.600	1.682	1.597	1.550		5,34%	8,52%
n. verifiche autocertificazioni	485	366	464	438	300		5,86%	54,67%
n. certificati	1.724	3.375	4.507	3.202	3.450		40,76%	30,64%
Adempimenti statistica	87	248	249	195	200		27,91%	24,50%
Verifiche permessi soggiorno	63	65	72	67	65		8,00%	10,77%
Contatti per informazioni					4.800		n.c.	-12,58%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	n.c.	n.c.	5	0	7		n.c.	0,00%
Tempo medio rilascio residenze in giorni	33	35	20	33	24		-1,00	-33,33%
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del Processo	€ 105.363,52	€ 98.099,91	€ 109.729,52	€ 104.397,65	€ 100.039,52		5,11%	9,69%
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento	77,80%	80,20%	77,60%	78,53%	79,27%		17,15%	-100,00%

**Personale coinvolto nel Processo**

**Collaboratori coinvolti nel Processo**

Nome e cognome	N. ore o % tempo	categoria	Tipo	Costo	Nominativo
Sironi Maria Regina	45%	C			
Vitali Daniela	45%	C			
Perrotta Giovanna	10%	D			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)	61,11%	61,11%		-61,11%	OK
<b>% Personale</b> (n. unità operative del processo/popolazione)	0,02%	0,02%		-0,02%	OK
<b>Pratiche pro capite</b> (n. pratiche/addetti)	790,43	752,43	#DIV/0!	#DIV/0!	OK
<b>% autonomia dei cittadini</b> veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati		(n. verifiche di 13,69%)	8,70%	-8,70%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
	Anno 2012	Anno 2013			
<b>Tempo medio di attesa allo sportello</b>	5	7		-7,00	OK
<b>Tempo medio rilascio residenze in giorni</b>	20	16		-16,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)	€ 11,93	€ 11,42		€ 11,42	OK
<b>Costo medio pratica</b> (costo del processo/n. pratica)	€ 65,38	€ 64,54		€ 64,54	OK
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (indagine)	78,53%	79,27%		-79,27%	OK

**Analisi del risultato e dello scostamento**