

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

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

Settore Amministrativo e della
comunicazione
Cultura
Biblioteca Comunale

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

R.P.P. - obiettivo di presidio delle entrate: monitoraggio costante delle entrate

Stakeholder

Cittadini

Indici

	2012	2013	2014	Media triennio precedente	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto al 30/09/2015	Raggiunto nell'anno/Triennio precedente	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	8712	8.780	8757	8750	8825		-100,00%	0,00%
Utenti reali	814	858	950	874	880		8,70%	7,95%
N. prestiti	17141	19058	21008	19069	21500		10,17%	-2,29%
H apertura settimanale	25	25	21	24	20,50		-12,77%	0,00%
Patrimonio	21393	21900	23000	22098	20100		4,08%	14,43%
n. prestiti con prenotazione on line	4274	5237	6551	5354	4900		22,36%	33,69%
N. utenti	1469	3502	4358	3110	4200		40,14%	3,76%
Indici di Tempo								
	0%							
Tempo medio attesa prestito (minuti)	00:03,0	00:02,5	02:00,0	00:02,5	00:02,5		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 62.179,71	€ 74.571,73	€ 72.000,58	€ 69.584,01	€ 62.147,44		3,47%	15,85%
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 1.500,00	€ 1.000,00	0	€ 833,33	€ -		-100,00%	#DIV/0!
Spesa acquisto libri	€ 13.500,00	€ 13.000,00	€ 10.726,22	€ 12.408,74	€ 5.500,00		-13,56%	95,02%
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine)	77,60%	80,00%	77,60%	71,93%	79,27%		-100,00%	-100,00%

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo	Tipo	Costo	Nominativo
Castoldi Gianni	Cat. C	100			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)	9,99%	9,97%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti reali)	21,82	24,43	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	56,94%	56,94%	0,00%	-56,94%	NOOK
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)	2,18	2,44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)	86,29%	106,97%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)	28,08%	22,79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attesa per il prestito	00:02,5	00:02,5	00:00,0	-3,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)	€ 3,65	€ 2,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 7,95	€ 7,04	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)	€ 0,10	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)	€ 1,42	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento iniziative promozione (indagine)	71,93%	79,27%	0,00%	-79,27%	NOOK

Analisi delle discostanze

Il patrimonio librario è stato in parte dismesso per revisione e si è ridotto rispetto agli anni precedenti e ciò ha inciso quindi anche sul rapporto tra prestiti e patrimonio librario. Le risorse stanziare sono ridotte a meno della metà degli anni precedenti causa scelte politiche di dimunire le spese ritenute discrezionali.

								ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Settore Amministrativo e della Comunicazione							
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio relazioni per il pubblico							
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									
<i>R.P.P. - mantenimento standard qualità</i>									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno 2015	Raggiunto al 30/9/2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	8712	8780	8757	8750	8825		0,08%	-0,77%	
N. notiziari pubblicati nell'anno	4	4	3	4	3		-18,18%	0,00%	
h apertura settimanale	22,00	22,00	22,00	22	22,00		0,00%	0,00%	
N. segnalazioni e reclami evasi URP	59	66	161	95	120		68,88%	34,17%	
N. segnalazioni e reclami pervenute URP	59	66	161	95	120		68,88%	34,17%	
N. domande bonus corrente	38	48	52	46	35		13,04%	48,57%	
N. domande bonus gas	35	41	45	40	38		11,57%	18,42%	
Questionari gradimento Festa Triuggio d'estate	184	306	165	218	134		-24,43%	23,13%	
Questionari gradimento Ville Aperte	208	253	363	275	116		32,16%	212,93%	
Indici di Tempo									
Tempo medio di evasione richieste	15,19	19,15	17,63	17,32	16,8		-100,00%	-100,00%	
Costo del processo									
	€ 44.985,73	€ 45.643,59	€ 42.826,57	€ 44.485,30	€ 46.697,92		-3,73%	-8,29%	
Indici di Qualità									
% gradimento Servizi Comune - Festa Triuggio d'estate	77,60%	80,00%	77,60%	78,40%	79,27%		-100,00%	-100,00%	
	2010	2011	2012	media biennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno 2014	Raggiunto nell'anno /Biennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
% gradimento Iniziativa culturale - Ville Aperte (Media biennale)	81,6	88,40%	90,80%	89,60%	86,40%		-100,00%	-100,00%	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Sassi Mariangela	B3	100%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)				22,00	22,00		-22,00	NOOK	
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)				100,00%	100,00%		#DIV/0!	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di evasione richieste				17,32	16,8		-16,80	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 5,08	€ 5,33	€ 4,89	-€ 0,44	OK	
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)				78,40%	79,27%	79,27%	0,00%	OK	
Analisi del risultato									

								ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Gestione del Territorio							
Servizio		Edilizia Privata							
Ufficio/Centro di Costo		Urbanistica							
Processo 13									
Gestire la pianificazione territoriale									
Finalità del Processo									
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
Stakeholder									
Cittadini									
Indici									
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	8.714	8.780	8.757	8750	8825,00		-100,00%	-100,00%	
Mq territorio	8.400.000	8.400.000	8.400.000	8.400.000	8.400.000		-100,00%	-100,00%	
Mq edificati	33804,98	6.241	0	13348,66	0,00		-100,00%	#DIV/0!	
Mq non edificabili	-6.336	6.476.938	6.476.938	4315846,67	6476938,00		-100,00%	-100,00%	
N. piani attuativi adottati/approvati	2	1	2	2	1		-100,00%	-100,00%	
N. piani attuativi presentati (completi per istruttoria)	0	1	2	1	1		-100,00%	-100,00%	
N° aree concesse	2,00	1	1	1,33	1,00		-100,00%	-100,00%	
N°aree edificabili totali	-2,00	9	9	5,33	9,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio per la risposta alle osservazioni	52,5	20	30	34,17	60,00		-100,00%	-100,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione)	191,5	130	120	147,17	180,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 55.025,59	€ 65.000,00	€ 69.899,08	€ 63.308,22	€ 53.080,67		-100,00%	-100,00%	
N. dipendenti del processo	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		-100,00%	-100,00%	
importo progettazione interna	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -		#DIV/0!	#DIV/0!	
costi di progettazione totale	€ -	€ -	€ 2.350,00	€ 783,33	€ 3.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
xxx	PO								
Cazzaniga Stefano	C2	75%							
Cambiaghi Irma	B6	15%							
Tieghi Elio	C2	10%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)					0,16%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)					51,38%	77,11%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)					166,67%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente (aree concesse/aree edificabili totali)					25,00%	11,11%	#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)					34,17	60,00	0,00	-60,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)					147,17	180,00	0,00	-180,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. dipendenti)					€ 15.827,06	€ 13.270,17	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 7,23	€ 6,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di progettazione interna (importo progettazione interna/ costi di progettazione totale)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	settore economico finanziario							
Servizio	finanziari / altri servizi generali							
Ufficio/Centro di Costo	ragioneria/economato							
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								
<i>MASSIMIZZIONE ED OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: QUALIFICAZIONE DELLA SPESA</i>								
Stakeholder								
Amministratori/Funzionari								
Indici								
	2012	2013	2014	Media triennio precedente	Atteso 2015	Raggiunto al 30/9/2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	8712	8780	8757	8750	8825			
n. variazioni di capitoli di bilancio	4	6	5	5	9		-100,00%	-100,00%
n. tot. capitoli	311	309	316	312	320		-100,00%	-100,00%
n. correzioni effettuate	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
n. atti pervenuti (det+atti liquid)	979	1227	1558	1.255	1270		-100,00%	-100,00%
n. pareri emessi (det+atti liquid+CC+GC)	1081	1357	1727	1.388	1400		-100,00%	-100,00%
totale delibere	102	130	169	134	135		-100,00%	-100,00%
N° richieste evase		0		0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° richieste pervenute		0		0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° unità operative del processo	2,4	2,4	2,35	2	2,9		-100,00%	-100,00%
Numero mandati emessi	2213	2833	2955	2.667	2955		-100,00%	-100,00%
Numero reversali emesse	692	830	1018	847	1500		-100,00%	-100,00%
Numero impegni registrati	927	924	1066	972	978		-100,00%	-100,00%
Numero accertamenti registrati	553	451	599	534	535		-100,00%	-100,00%
N. unità operative totali	4,00	4,00	4,00	4	5,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri regolarità contabile	6	7		6,50			-100,00%	#DIV/0!
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	98,00%	70,00%	89,33%	90,00%		-100,00%	-100,00%
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	38	85	52	58,23	58		-100,00%	-100,00%
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	37	40	24	33,70	32		-100,00%	-100,00%
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	ND	ND		nd	nd		#VALORE!	#VALORE!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 256.333,64	€ 212.272,87	€ 235.302,51	234.636,34	€ 252.172,06		-100,00%	-100,00%
Importo acquisti riviste cartacee e periodici on line	€ 3.643,20	€ 7.047,41	€ 8.069,51	6.253,37	€ 9.000,00		-100,00%	-100,00%
Importo acquisti risme di carta	€ 1.553,01	€ 2.386,09	€ 1.354,75	1.764,62	€ 2.235,04		-100,00%	-100,00%
Importo acquisti toner	€ 5.949,40	€ 2.622,19	€ 2.444,43	3.672,01	€ 2.990,00		-100,00%	-100,00%
Importo acquisti di economato	€ 21.532,85	€ 27.994,79	€ 31.110,73	26.879,46	€ 31.000,00		-100,00%	-100,00%
Spese correnti	€ 5.007.617	€ 5.170.165	€ 5.153.557	5.110.446,12	€ 5.750.757		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)		100,00%	100,00%	100,00%	80,00%		-100,00%	-100,00%
N. determine sospese	0	0	0	0	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. determine per settore	33	40	57	43	55		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/total	Tipo		Costo		Nominativo	
Montrasio Corinna	C	33%						
Villa Alessandro	C	33%						
Turconi Cristina	D	33%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Capacità programmatrice variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli				(n. 1,60%	2,81%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)				nd	nd	nd	ND	OK
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)				59,58%	58,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio pareri regolarità contabile	6,50	0,00	0,00	0,00	OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	89,33%	90,00%	0,00%	-90,00%	OK
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	58	58	0	-58	OK
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	34	32	0	-32	OK
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	nd	nd	0	nd	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo complessivo del processo/popolazione (costo)	€ 26,82	€ 28,57	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)	58.659,09	50434,412	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% riduzione spese per beni di consumo (costo carta toner e riviste/ costo del processo)	4,98%	5,64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	0,53%	0,54%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	100,00%	80,00%	100,00%	20,00%	OK
Incidenza degli errori (n. determine sospese per errori/ n. determine del settore)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
NOTE: le variazioni saranno di più per l'introduzione della nuova contabilità (previsioni di cassa e FPV). Il costo del processo si incrementa per l'aggiunta di una persona dedicata al processo al 50%					

								ANNO	2015			
Obiettivo di processo												
Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<i>economico finanziario</i>										
Servizio		<i>Tributi</i>										
Ufficio/Centro di Costo												
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												
<i>MASSIMIZZAZIONE ED OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: PRESIDIO DELLE ENTRATE</i>												
Stakeholder												
Amministratori/ Contribuenti												
Indici												
	2012	2013	2014	Media triennio precedente	Atteso 2015	Raggiunto al 30/9/2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno				
Indici di Quantità												
Popolazione	8712	8780	8757	8.750	8825							
N. morosi totali	172	69	56	99	70		-100,00%	-100,00%				
N. contribuenti totali	3895	3770	3726	3797	3900		-100,00%	-100,00%				
Totale recupero evasione ICI	€ 11.466,97	€ 27.400,00	€ 60.902,00	33.256,32	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%				
Totale recupero evasione residuo incassato (ICI+TARSU)	€ 83.872,95	€ 44.193,44	€ 42.524,27	56.863,55	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%				
Totale Entrate IMU e TASI	€ 2.264.000,00	€ 1.292.463,00	€ 2.115.000,00	1.890.487,67	€ 2.175.000,00		-1	-100,00%				
Totale Entrate ICI	€ 11.466,97	€ 617.155,66	€ 516.207,54	381.610,06	€ 381.610,06		-100,00%	-100,00%				
Totale recupero evasione TARSU	€ 17.588,00	€ 38.549,00	€ 1.101,77	19.079,59	€ -		-100,00%	#DIV/0!				
Totale Entrate TARSU/TARES	€ 813.038,00	€ 985.955,00	€ 997.300,00	932.097,67	€ 981.000,00		-100,00%	-100,00%				
Indici di Tempo												
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	17	33	52	34	56		-100,00%	-100,00%				
							#DIV/0!	#DIV/0!				
Indici di Costo												
Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza		€ 44.219,44	€ 8.913,85	€ 26.566,65	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%				
Totale importo accertato di residuo	€ 70.682,00	€ 44.317,71	€ 42.524,27	€ 52.507,99	€ -		-100,00%	#DIV/0!				
Totale importo accertato di competenza	€ 27.250,00	€ 42.400,00	€ 8.913,85	€ 26.187,95	€ 100.000,00		-100,00%	-100,00%				
Totale importo incassato di competenza	€ 24.155,45	€ 974,00	€ 10.015,62	€ 11.715,02	€ 90.000,00		-100,00%	-100,00%				
Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2 da riportare sull'es succ.	€ 68.724,38	€ 65.114,02	€ 88.862,85	€ 74.233,75	€ 20.000,00		-100,00%	-100,00%				
Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-	€ 177.067,01	€ 98.744,73	€ 68.679,00	€ 114.830,25	€ 88.829,85		-100,00%	-100,00%				
Costo del processo	€ 77.719,43	€ 126.355,67	€ 138.013,79	€ 114.029,63	€ 206.559,45		-100,00%	-100,00%				
N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie	21	0	0	7	40		-100,00%	-100,00%				
N. crediti in sofferenza	157	150	209	172	250		-100,00%	-100,00%				
Indici di Qualità												
N. rettifiche effettuate	22	30	25	26	30		-100,00%	-100,00%				
N. avvisi di accertamento	430	229	188	282	280		-100,00%	-100,00%				
N. ricorsi accolti per l'ente	1	0	0	0	0		-100,00%	-100,00%				
Totali ricorsi gestiti	1	0	0	0	0		-100,00%	-100,00%				
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo							
Di Girolamo Susanna	D	62%										
Turconi Cristina	D	30%										
Cazzaniga Stefano	C2	8%										
INDICATORI DI PERFORMANCE								triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia												
% di morosità (morosi/contribuenti)								2,61%	1,79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)								23,62%	52,41%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero evasione TARSU /TARES (Totale recupero evasione TARSU-TARES/ totale entrate TARSU-TARES)								2,05%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale												
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)								34,00	56,00	0,00	-56,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica												
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)								€ 13,03	€ 23,41	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% riscossioni accertamenti tributari tenendo conto dei residui								108,30%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)								101,45%	100,00%	#DIV/0!	#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.)								64,65%	22,51%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)								4,07%	16,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Percentuale di incasso (importo incassato/importo accertato)	44,73%	90,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	9,09%	10,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<p><i>L'incremento del costo del processo è dovuto all'impiego di due persone part-time in più; questo, oltre a portare un incremento dei costi diretti di personale, ha come riflesso una maggiore incidenza dei costi comuni (che sono rapportati al numero di persone impiegate nel processo). Inoltre un incremento dei costi diretti di circa 20.000 €. è derivato dalla reimputazione di costi provenienti dal 2014 e finanziati con FPV</i></p>					

								ANNO	2015		
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità											
Servizio	<i>Area</i>										
Ufficio/Centro di Costo	<i>Servizio</i>										
				<i>Ufficio</i>							
Processo 21											
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili, verde, strade)											
Finalità del Processo											
Assicurare il mantenimento della manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade. Completamento degli interventi in corso di esecuzione.											
Missione - Visione dell'Ente											
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>											
Stakeholder											
Amministratori e fruitori dei beni											
Indici											
	2012	2013	2014	media triennio prec			Atteso a consuntivo 2015	al 30/9/2015	Raggiunto nell'anno/Biennio precedente	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità											
Popolazione	8712	8780	8757	8750			8825				
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate	16	27	25	23			20		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni ordinarie immobili richieste	16	27	25	23			20		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	52	61	60	58			55		-100,00%	-100,00%	
N. manutenzioni ordinarie strade richieste	52	61	60	58			55		-100,00%	-100,00%	
N. interventi di manutenzione ordinaria su aree verdi realizzati	6	6	6	6			6		-100,00%	-100,00%	
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	6	6	6	6			6		-100,00%	-100,00%	
N. richieste intervento pervenute dalle scuole	28	38	31	32			30		-100,00%	-100,00%	
N. richieste intervento evase nelle scuole	28	38	31	32			30		-100,00%	-100,00%	
Mq verde pubblico	65.550,00	65.550,00	65.550,00	65.550,00		43700	65.550,00		-100,00%	-100,00%	
Mq territorio	8.430.000,00	8.430.000,00	8.430.000,00	8.430.000,00		5620000	8.430.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo											
Tempo medio interventi stradali in giorni	3	3,69	4	4			4		-100,00%	-100,00%	
N. interventi manutenzione ordinaria immobili in ritardo	8	6	7	7			7		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di sopralluogo nelle scuole in giorni	2	2	2	2			2		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 282.847,48	€ 316.904,52	€ 359.247,51	€ 319.667			319.376,89		-100,00%	-100,00%	
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie	€ 60.070,00	€ 82.345,50	€ 75.130,98	€ 72.515			€ 68.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie	€ 60.200,00	€ 82.355,00	€ 78.000,00	€ 73.518			€ 76.318,80		-100,00%	-100,00%	
Mq patrimonio	12.953	12.953	12.953	12.953,00		8635,333333	12.953		-100,00%	-100,00%	
Valore complessivo immobili di proprietà	€ 13.762.010,18	€ 13.762.010,18	€ 13.762.010,18	€ 13.762.010		€ 9.174.673	€ 13.762.010,18		-100,00%	-100,00%	
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 51.458,96	€ 95.000,00	€ 73.657,95	€ 73.372		€ 49.000,00	€ 63.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa stanziata per manutenzioni stradali	€ 54.000,00	€ 95.000,00	€ 75.000,00	€ 74.667			€ 66.900,83		-100,00%	-100,00%	
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 94.075,70	€ 55.367,33	€ 127.518,31	€ 92.320			€ 87.000,00		-100,00%	-100,00%	
Spesa programmata per manutenzioni verde	€ 94.076,00	€ 55.367,33	€ 127.520,00	€ 92.321			€ 90.000,00		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità											
N. ricorsi e/o segnalazioni	105	126	124	118			100		-100,00%	-100,00%	
N. interventi effettuati	105	125	124	118			100		-100,00%	-100,00%	
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome		N. ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipologia			Costo	Nominativo			
Laura Pesce		20%									
Stefano Villa		70%									
Angelo Costa		60%									
Via De Melgazzi		50%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
							Media biennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia											
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie richieste)							100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie richieste)							100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)							100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del processo manutenzioni scuole (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)							100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale											
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria richiesti)							30,88%	35,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio interventi stradali in giorni							4	4	0	0	OK
Tempo medio sopralluogo scuole in giorni (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)							2	2	0	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica											
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)							98,64%	89,10%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)							€ 5,60	€ 5,25	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate per manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)							98,27%	94,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)							€ 36,53	€ 36,19	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio mq verde pubblico (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)							€ 1,41	1,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità											
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)							0,53%	0,49%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)							99,72%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato											

						ANNO	2015	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Settore Socio Educativo							
Servizio	Servizio Informatico							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 24								
Servizi di supporto interno: Servizi informativi								
Finalità del Processo								
Garantire la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>R.P.P.</i>								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno 30/09/2015	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	8712	8780	8757	8750	8825		0,08%	-0,77%
N. unità operative del processo	1,00	1	1,00	1,00	1,00		0,00%	0,00%
N. totale unità operative	29,50	30,47	29,75	29,99	30,47		-0,78%	-2,36%
N. schede PC con mappatura dei guasti elaborate	30,00	30	29,75	30,00	29,75		-0,83%	0,00%
N. postazioni hardware (PC)+ server	40,00	40	40,00	40,00	40,00		0,00%	0,00%
N. totale interventi su Sistemi informativi	45,00	53	55,00	49,00	50,00		12,24%	10,00%
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi	25,00	32	35,00	28,50	30,00		22,81%	16,67%
N. fornitori software	4,00	5	5,00	4,50	5,00		11,11%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (gg)	2	2	2	2	3		0,00%	-33,33%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 81.872,68	€ 118.267,90	€ 125.255,64	€ 108.465,40	€ 100.841,91		15,48%	24,21%
Costo gestione PC (manutenzione software e hardware + nuovi PC + spese varie collegate ai PC)	€ 65.525,00	€ 106.426,49	€ 107.408,00	€ 93.119,83	€ 82.079,00		15,34%	30,86%
Costo utenze telefoniche (costo utenze fisse e mobili + manutenzione + acquisto nuovi apparecchi + spese)	€ 42.123,00	€ 46.380,00	€ 46.237,00	€ 44.913,33	€ 59.000,00		2,95%	-21,63%
Totale I bilancio	€ 5.007.616,00	€ 5.170.165,00	€ 5.153.556,82	€ 5.110.445,94	€ 5.750.757,42		0,84%	-10,38%
Totale costo canoni manutenzione software	€ 40.537,00	€ 43.335,00	€ 40.097,00	€ 41.323,00	€ 40.650,00		-2,97%	-1,36%
N. applicativi	60	€ 61,00	62	€ 61,00	62		1,64%	0,00%
Totale costo canoni manutenzione hardware	5264	€ 3.050,00	€ 3.660,00	€ 3.991,33	€ 5.000,00		-8,30%	-26,80%
Indici di Qualità								
% gradimento da indagine interna	76,00%	100,00%	90,00%	88,67%	90,00%		1,50%	0,00%
N. guasti PC	10	12	13	12	14		11,43%	-7,14%
N. interventi risolti S.I.	72	50	80	67	60		18,81%	33,33%
N. segnalazioni S.I. ricevute	72	50	80	67	70		18,81%	14,29%
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/	Tipo			Nominativo		
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)		3,34%	3,28%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)		1,33	1,31	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% monitoraggio PC (n. schede PC con mappatura dei guasti elaborate/ n. totale PC)		75,00%	74,38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)		58,16%	60,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti		2	3,00	0,00	-3,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative)		€ 3.617,32	€ 3.309,55	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ 12,40	€ 11,43	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo medio consumi telefonici (costo utenze telefoniche/ n. totale unità operative)		€ 1.497,86	€ 1.936,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo medio postazione analitico (costo gestione PC/ n. totale PC)		€ 2.328,00	€ 2.051,98	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo medio postazione (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)		€ 2.711,64	€ 2.521,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo canoni di manutenzioni sw (costo canoni manutenzione software/ n. applicativi)		€ 677,43	€ 655,65	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo canoni di manutenzioni hw (costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)		€ 99,78	€ 125,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine interna)		88,67%	90,00%	0,00%	-90,00%	NOOK		
Grado di obsolescenza dei PC (n. guasti ai PC/ n. totale PC)		29%	35%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)		100,00%	85,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Analisi del risultato								

							ANNO	2015
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Settore Amministrativo e della comunicazione						
Servizio		Segreteria comunale						
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 25								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo								
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 funzionamen								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>R.P.P. - obiettivo di mantenimento degli standard di qualità</i>								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2012	2013	2014	Media triennio precedente	Atteso 2015	Raggiunto al 30/9/2015	Raggiunto nell'anno/ Triennio precedente	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	8.712	8780	8757	8750	8825		0,08%	-0,77%
N. unità operative del processo (scheda costo processo)	2,70	2,59	3,64	3	3,64		-12,99%	0,00%
N. totale unità operative	24,47	25,47	25,47	25	25,47		1,33%	0,00%
N. atti protocollati in entrata dal Protocollo	12717	13205	13035	12986	13000		1,69%	0,27%
N. atti protocollati in uscita complessivamente	7075	6704	6825	6868	6500		-2,39%	5,00%
N. anni da archiviare	9	10	6	8	6		20,00%	0,00%
N. anni archiviati	0	4	0	1	0		200,00%	#DIV/0!
N. PEC ricevute	1132	2507	3085	2241	3800		11,85%	-18,82%
Delibere di Giunta Comunale approvate	79	78	101	86	75		-9,30%	34,67%
Delibere di Consiglio Comunale approvate	47	52	68	56	55		-6,59%	23,64%
Determine adottate	479	470	517	489	380		-3,82%	36,05%
Atti pubblicati	1081	993	1121	1065	850		-6,76%	31,88%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 148.928,19	€ 135.104,61	€ 27.162,09	€ 152.206,40	€ 204.936,97		-11,24%	-86,75%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti	4,24	3,68	6,00	4,64	6,50		-20,69%	-7,69%
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo)	1	1	1	1	1		-100,00%	-100,00%
% gradimento da indagine (interna nel 2012)								
% gradimento da indagine (interna nel 2012)	77,60%	75,00%	77,60%	76,73%	79,27%		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome			Categoria			N. ore o % tempo dedicate/o al		
Rizzi Emanuela			D					
Perrotta Giovanna			D			45%		
Colombo Rosaria			B			45%		
Sassi Mariangela			B			10%		
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Tipo			Costo			Nominativo		
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)				11,84%	14,29%		0,00%	NOOK
Efficacia del Servizio Archivio (n. anni archiviati / n. anni da archiviare)				16,00%	0,00%		0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)				4,64	6,50		-6,50	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				1	1		0,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative dell'Ente)				€ 6.055,15	€ 8.046,21	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 17,40	€ 23,40		-23	OK
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine esterna)				76,73%	79,27%		-79,27%	NOOK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio				0	0		0	OK
Analisi del risultato								