



PIANO DELLA PERFORMANCE CONSUNTIVO 2014

FUNZIONE	SERVIZIO	N°	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO		Gestire le relazioni esterne e la partecipazione
			Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP
			Servizi di supporto interno: gestire la segreteria
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE		Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale
			Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione
			Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti
			Servizi di supporto interno: fornire supporto legale
			Gestire la funzione amministrativa-contabile
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE		Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario
			Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate
FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI		Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)
			Gestire le entrate ed i tributi locali
	GESTIONE DEI BENI DEMIANIALI E PATRIMONIALI		Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)
			Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio
			Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)
			Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade ed illuminazione pubblica
	UFFICIO TECNICO		Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO		Gestire i servizi demografici
			Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi
			Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio
FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA	UFFICI GIUDIZIARI		
	CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI		
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE		Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione
			Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale
	POLIZIA COMMERCIALE		Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva
	POLIZIA AMMINISTRATIVA		Gestire le sanzioni amministrative
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA		
	ISTRUZIONE ELEMENTARE		
	ISTRUZIONE MEDIA		
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE		Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI		Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE		Gestire il Trasporto Scolastico
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE		Gestire la Refezione scolastica
			Gestire i Centri Estivi
			Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico
FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO		Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali
			Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive
	PISCINE COMUNALI		
	STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI		Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI		
	MANIFESTAZIONI TURISTICHE		Gestire i servizi ricreativi
FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI	VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI		Gestire servizi e manifestazioni turistiche
	ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI		
	TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI		Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi
			Gestire i trasporti pubblici locali
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO		Gestire la pianificazione territoriale
			Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.		Edilizia Residenziale Pubblica
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE		Gestire la Protezione civile
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI		Gestire il Servizio di Igiene Urbana
	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE		Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria
			Gestione verde pubblico
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI		Progettare e gestire servizi di Asilo Nido
			Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani
			Gestire i servizi di tutela minori
	SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE		Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà
			Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili
			Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI		Gestire i servizi socio-assistenziali per gli anziani
			Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA		Gestire le problematiche abitative
			Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE		Erogare servizi cimiteriali
	AFFISSIONE E PUBBLICITA'		
	FIERE, MRCATI E SERVIZI CONNESSI		
	MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI		
	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA		
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO		Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti
	SERVIZI RELATIVI ALL' INQUINAMENTO		Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico
FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI	SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA		
	DISTRIBUZIONE GAS		
	CENTRALE DEL LATTE		
	DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA		
	TELERISCALDAMENTO		
	FARMACIE		Gestire le farmacie comunali
	ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI		

N.	ELENCO PROCESSI	AREA ORGANIZZATIVA
1	Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive	Socio Culturale
2	Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)	Socio Culturale
3	Erogare servizi cimiteriali	Affari Generali
4	Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate	Finanziaria
5	Gestire i Centri Estivi	Socio Culturale
6	Gestire i servizi demografici	Affari Generali
7	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	Socio Culturale
8	Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)	Socio Culturale
9	Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani	Socio Culturale
10	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale	Vigilanza
11	Gestire i servizi di tutela minori	Socio Culturale
12	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	Vigilanza
13	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale	
16	Gestire le entrate ed i tributi locali	Finanziaria
17	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	Finanziaria
18	Gestire il Servizio di Igiene Urbana	Gesem
20	Gestire il Trasporto Scolastico	Socio Culturale
22	Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)	Socio Culturale
24	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	Socio Culturale
25	Gestire la comunicazione istituzionale	Condiviso con tutti i PO
26	Gestire la funzione amministrativa-contabile	
27	Gestire la pianificazione territoriale	Urbanistica
28	Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario	Finanziaria
30	Gestire la Refezione Scolastica	Socio Culturale
31	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria	Urbanistica
33	Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica	Socio Culturale
35	Gestire le sanzioni amministrative	Vigilanza
36	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	Urbanistica
37	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese	Urbanistica
38	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	
41	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive	Socio Culturale
42	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali	Socio Culturale
43	Predisporre e gestire l'Edilizia Residenziale Pubblica	Socio Culturale
44	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	Lavori Pubblici e Ambiente
45	Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)	Lavori Pubblici e Ambiente
46	Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e segnaletica stradale e illuminazione pubblica	Lavori Pubblici e Ambiente
47	Progettare e gestire lavori per giardini e verde pubblico	Lavori Pubblici e Ambiente
48	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido	Socio Culturale
49	Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi	Vigilanza
51	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti)	Vigilanza
53	Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)	Finanziaria
55	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	Affari Generali
56	Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	Affari Generali
57	Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale, la programmazione ed il controllo	Affari Generali
58	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali	Affari Generali
59	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	Affari Generali

CARATTERISTICHE DELL'ENTE
Popolazione

Descrizione		2010	2011	2012	2013	2014
Popolazione residente al 31/12		8.257	8.304	8.327	8.326	8.381
di cui popolazione straniera		469	555	587	606	619
Descrizione		2010	2011	2012	2013	2014
nati nell'anno		71	55	78	65	75
deceduti nell'anno		64	75	71	57	66
immigrati		374	305	321	312	304
emigrati		361	240	305	321	258
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2010	2011	2012	2013	2014
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	543	540	543	529	517
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	690	664	661	648	653
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.247	1.256	1.250	1.259	1.290
Popolazione in età adulta	30-65 anni	4.376	4.437	4.428	4.395	4.367
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.401	1.407	1.445	1.495	1.554
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2010	2011	2012	2013	2014
Prima infanzia	0-3 anni	315	297	293	281	269
Utenza scolastica	4-13 anni	826	829	823	815	809
Minori	0-18 anni	1.548	1.528	1.372	1.506	1.521
Giovani	15-25 anni	890	922	855	872	972
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)						

Territorio

Superficie in Km ²						4,69
Risorse idriche						
Fiumi (Km)	Olona					2,48

Viabilità

Strade		2010	2011	2012	2013	2014
Statali	Km	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65
Provinciali	Km	6,81	6,81	6,81	6,81	6,81
Comunali	Km			4,26	4,26	4,26
Vicinali	Km					
Autostrade	Km					
Totale Km strade						11,72

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2014
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI											
Gestione delle Entrate											
Titoli	2010		2011		2012		2013		2014		
	Accertato	Incssato	Accertato	Incssato	Accertato	Incssato	Accertato	Incssato	Accertato	Incssato	
Avanzo applicato	608.000,00		0,00		1.004.106,00		0,00		0,00		
1 - Tributarie	3.473.494,00	1.897.263,00	4.623.634,91	3.603.870,20	4.748.055,62	3.828.301,13	3.889.974,36	3.017.609,94	4.294.224,41	3.560.131,19	
2 - Trasferimento Stato	1.446.245,00	1.388.806,00	148.424,97	107.335,97	151.123,51	110.556,49	513.942,46	469.787,18	111.718,99	92.502,04	
3 - Extratributarie	1.175.783,00	769.746,00	1.135.640,99	777.779,70	1.096.705,87	770.553,77	1.381.767,10	971.619,36	1.213.300,88	865.511,36	
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	996.753,00	939.061,00	1.452.198,49	1.304.176,98	608.000,84	543.880,89	430.305,62	430.305,62	620.607,26	617.179,26	
5 - Entrate da acc.prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	398.477,56	0,00	0,00	0,00	0,00	
6 - Servizi conto terzi	415.640,00	414.270,00	413.609,79	397.671,40	399.781,60		450.574,52	435.815,90	495.123,16	474.805,20	
Totale entrate	7.507.915,00	5.409.146,00	7.773.509,15	6.190.834,25	7.003.667,44	5.651.769,84	6.666.564,06	5.325.138,00	6.734.974,70	5.610.129,05	

Titoli	Gestione delle Spese									
	2010		2011		2012		2013		2014	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	5.815.554,00	3.681.087,00	5.822.207,45	4.238.762,85	5.530.059,82	4.207.473,52	5.497.195,99	4.031.245,53	5.123.799,65	4.029.384,73
2 - Spese c/capitale	1.045.462,00	197.943,00	1.000.676,68	153.414,00	546.639,97	104.009,91	208.438,50	29.696,14	98.660,24	83.054,00
3 - Rimborso di prestiti	480.028,00	480.028,00	79.833,35	79.833,35	1.127.817,52	1.127.817,52	26.894,57	26.894,57	28.671,04	28.671,04
4 - Servizi conto terzi	415.640,00	413.179,00	413.609,79	409.014,64	399.781,60	398.551,67	450.574,52	430.574,55	495.123,16	438.042,47
Totale spesa	7.756.684,00	4.772.237,00	7.316.327,27	4.881.024,84	7.604.298,91	5.837.852,62	6.183.103,58	4.518.410,79	5.746.254,09	4.579.152,24

Gestione residui											
Titolo	ENTRATE	2010		2011		2012		2013		2014	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	832.548,00	781.666,00	1.619.567,44	1.548.313,51	1.111.777,67	1.045.713,57	985.818,59	813.530,33	878.181,10	809.350,28
2	Contributi e trasferimenti	210.910,00	140.904,00	137.167,12	67.329,11	100.501,97	11.089,00	129.979,99	115.052,89	47.858,03	37.134,83
3	Extratributarie	499.988,00	439.710,00	463.939,23	378.064,11	448.377,43	321.891,02	452.638,51	310.996,65	502.072,86	286.290,15
4	Contributi conto capitale	65.409,00	26.376,00	96.719,44	30.473,68	214.267,27	0,00	278.387,22	251.082,13	28.131,20	8.131,20
5	Accensioni di prestiti	156.551,00	0,00	153.940,67	30.824,62	10.339,69	9.115,63	1.224,06	0,00	0,00	0,00
6	Servizi conto terzi	13.527,00	12.572,00	2.324,40	1.369,87	16.892,92	16.806,52	1.390,44	212,90	14.758,32	14.758,32
Totale	residui su entrate	1.778.933,00	1.401.228,00	2.473.658,30	2.056.374,90	1.902.156,95	1.404.615,74	1.849.438,81	1.490.874,90	1.471.001,51	1.155.664,76
Titolo	SPESE	2010		2011		2012		2013		2014	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	2.939.698,84	1.842.518,98	2.513.539,97	1.387.111,51	2.513.539,97	1.387.111,51	2.449.014,76	1.238.177,28	1.441.388,12	1.342.523,28
2	Spese per investimenti	1.632.803,70	820.693,82	1.357.416,98	267.915,64	1.357.416,98	267.915,64	1.532.131,40	462.240,54	403.067,60	297.782,30
3	Rimborso di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	Servizi conto terzi	2.640,40	2.461,40	4.584,75	2.135,75	4.584,75	2.135,75	3.678,93	1.500,00	21.829,90	19.316,97
Totale	residui su spese	4.575.142,94	2.665.674,20	3.875.541,70	1.657.162,90	3.875.541,70	1.657.162,90	3.984.825,09	1.701.917,82	1.866.285,62	1.659.622,55

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, cateo. 1)	1.360.450,27	1.467.181,80	1.373.812,00	73.542,41
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Intery. 6)	143.839,40	109.945,22	112.717,00	94.255,03
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Intery. 01)	1.508.922,90	1.461.547,51	1.456.246,62	1.451.319,97
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	28.871,00	179.167,68	480.028,00	79.833,35
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	0,00	0,00

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie+ extratributarie	76,27%	97,49%	97,48%	91,12%
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	56,98%	78,26%	79,19%	67,23%
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	22,32%	24,84%	22,91%	1,27%
Entrate correnti				
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2011	2012	2013	2014
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale+rimborso mutui (cap+int)	27,59%	29,63%	34,17%	28,09%
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	24,75%	24,74%	24,29%	25,08%
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap+int)	2,83%	4,89%	9,89%	3,01%
Entrate correnti				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie+ extratributarie	€ 568,23	€ 701,58	€ 707,86	€ 640,01
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 424,53	€ 563,24	€ 575,03	€ 471,11
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui (cap+int)	€ 21,08	€ 35,22	€ 71,96	€ 21,08
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 166,07	€ 178,73	€ 166,79	€ 8,91
Numero abitanti				
Capacità gestionale				
Indicatori	2010	2011	2012	2013
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	35,74%	32,72%	27,25%	32,38%
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	78,60%	79,17%	74,76%	72,30%
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	0,60%	0,70%	0,69%	0,58%
Accertamenti titoli 1 + 3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	0,62%	0,71%	0,73%	0,63%
Impegni titolo 1				

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE**Personale in servizio**

Descrizione	2010	2011	2012	2013	2014
Direttore Generale/Segretario comunale	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40
Posizioni Organizzative	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
Dipendenti	39,00	38,00	37,00	36,00	36,00
Totale Personale in servizio	45,40	44,40	43,40	42,40	42,40

Età media del personale

Descrizione	2010	2011	2012	2013	2014
Direttore Generale/Segretario comunale	52,00	53,00	54,00	55,00	56,00
Posizioni Organizzative	46,00	47,00	48,00	49,00	50,00
Dipendenti	48,00	49,00	50,00	51,00	52,00
Totale Età Media	73,00	74,50	76,00	77,50	79,00

Indici di assenza

Descrizione	2010	2011	2012	2013	2014
Ferie + Altro	13,79%	13,73%	13,26%	13,80%	15,24%
Malattia	3,46%	3,82%	3,90%	4,95%	3,29%

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	2010	2011	2012	2013	2014
Spesa complessiva per il personale (Int. 01)	€ 1.456.246,62	€ 1.451.319,97	€ 1.437.227,05	€ 1.432.957,00	€ 1.355.336,09
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 12.710,00	€ 6.330,00	€ 6.330,00	€ 6.020,00	€ 6.800,15
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 12.253,00	€ 5.453,28	€ 5.453,28	€ 5.735,93	€ 6.800,15

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	2010	2011	2012	2013	2014
1. Costo personale su spesa corrente					
Spesa complessiva personale	25,04%	24,93%	25,99%	26,07%	26,45%
Spese Correnti					
2. Costo medio del personale					
Spesa complessiva personale	€ 32.075,92	€ 32.687,39	€ 33.115,83	€ 33.796,16	€ 31.965,47
Numero dipendenti					
3. Costo personale pro-capite					
Spesa complessiva personale	€ 176,37	€ 174,77	€ 172,60	€ 172,11	€ 161,72
Popolazione					
4. Rapporto dipendenti su popolazione					
Popolazione	182	187	192	196	198
Numero dipendenti					
6. Rapporto P.O. su dipendenti					
Numero dipendenti	6,50	6,33	6,17	6,00	6,00
Numero Posizioni Organizzative					
7. Capacità di spesa su formazione					
Spesa per formazione impegnata	96,40%	86,15%	86,15%	95,28%	100,00%
Spesa per formazione prevista					
8. Spesa media formazione					
Spesa per formazione	€ 269,89	€ 122,82	€ 125,65	€ 135,28	€ 160,38
Numero dipendenti					
9. Costo formazione su spesa personale					
Spesa per formazione	0,84%	0,38%	0,38%	0,40%	0,50%
Spesa complessiva personale					

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Socio Culturale								
Servizio	Cultura								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Cultura								
Processo 1									
Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive									
Finalità del Processo									
Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini									
Stakeholders									
Associazioni									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	28,57%	-25,00%
N. domande contributi accolte	0	2	4	8	4,67	8	6	28,57%	-25,00%
N. domande contributi presentate	3	3	4	8	5,00	8	6	20,00%	-25,00%
N. domande contributi presentate ammissibili	0	2	4	8	4,67	8	6	28,57%	-25,00%
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,083	0,083	0,083	0,8	0,32	0,8	0,8	148,45%	0,00%
N. domande patrocinio accolte	3	6	9	5	6,67	5	6	-10,00%	20,00%
N. domande patrocinio presentate	3	7	9	5	7,00	5	6	-14,29%	20,00%
N. domande patrocinio ammissibili	3	6	9	5	6,67	5	6	-10,00%	20,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributo (GIORNI)	90	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%
Tempo medio erogazione patrocinio	15	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
€ contributi complessivamente erogati	€ 16.742,34	€ 16.742,34	€ 7.500,00	€ 11.200,00	€ 11.814,11	€ 11.000,00	9581	#RIFI	#RIFI
N. beneficiari	4	4	4	8	5,33	8	6	12,50%	-25,00%
costo del processo	€ 30.792,99	€ 30.792,99	18.995,17	14.890,00	€ 21.559,39	€ 14.890,00	13.748,82	-36,23%	-7,66%
Coordinamento politiche per la pace								#DIV/0!	#DIV/0!
Canone locazione locali banda musicale								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Caterina Clerici	C	5%							
Paola Barbieri	D	3,26%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate)					95,24%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo					90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Tempo medio erogazione patrocinio					15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)					€ 2.215,15	€ 1.375,00	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Costo pro capite					€ 2,59	1,78	1,64		NOOK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Socio Culturale</div> <div>Servizio Sociale</div> <div>Ufficio Servizi Sociali</div>							
Processo 2									
Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)									
Finalità del Processo									
Erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo, sfruttando anche gli eventuali finanziamenti concessi da altri enti.									
Stakeholders									
Persone disagiate / Enti									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N. domande accolte	0	7	4	16	9,00	16	16	77,78%	0,00%
N. domande presentate ammissibili	0	7	4	16	9,00	16	16	77,78%	0,00%
€ da entrate proprie comunali	€ 0,00	€ 1.658,00	€ 1.602,00	€ 6.167,00	3142,33	€ 5.803,00	€ 5.000,00	59,12%	-13,84%
€ importo contributi erogati	€ 0,00	€ 1.658,00	€ 1.602,00	€ 1.201,00	1487,00	€ 5.803,00	€ 5.000,00	236,25%	-13,84%
N. collaboratori coinvolti nel processo	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
entrate da regione				€ 6.034,00	2011,33			-100,00%	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributo (gg)	20	20	20	20	20,00	20	20	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
N. casi seguiti	0,00	7	8,00	19,00	11,33	19,00	19,00	67,65%	0,00%
Costo del processo	€ 0,00	€ 2.460,00	€ 2.502,00	€ 13.101,00	€ 6.021,00	€ 5.900,00	€ 5.923,70	-1,62%	0,40%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
			SER.COP		€ 923,00	Previte Anna			
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)					211,32%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo					20,00	20,00	20,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio (importo contributi erogati/casi seguiti)					€ 131,21	€ 305,42	€ 263,16	-€ 42,26	OK
Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributi)					€ 669,00	€ 368,75	€ 370,23	€ 1,48	OK
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)					€ 0,72	€ 0,70	€ 0,71	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Affari Generali Servizio Cimiteriale Ufficio							
Processo 3									
Erogare servizi cimiteriali									
Finalità del Processo									
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con le agenzie di onoranze funebri nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2007	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
Ore apertura settimanale	80	80	70	70	73,33	70	70	-4,55%	0,00%
N. domande concessioni accolte	35	35	36	22	31,00	30	34	9,68%	13,33%
N. domande concessioni ricevute	38	38	36	22	32,00	30	34	6,25%	13,33%
N. trasporti funebri effettuati	68	68	75	62	68,33	65	76	11,22%	16,92%
N. ore totali apertura settimanali	70	70	70	70	70,00	70	70	0,00%	0,00%
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 5.222,92	€ 5.222,92	€ 5.692,61	€ 5.374,06	€ 5.429,86	€ 5.300,00	€ 5.184,50	-4,52%	-2,18%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 74.410,00	€ 74.410,00	€ 109.170,00	€ 109.000,00	€ 97.526,67	€ 103.600,00	€ 102.500,00	5,10%	-1,06%
di cui: Lampade votive	€ 1.500,00	€ 1.500,00	€ 1.600,00	€ 1.600,00	€ 1.566,67	€ 1.600,00	€ 1.600,00	2,13%	0,00%
Manutenzioni ordinarie	€ 59.068,00	€ 59.068,00	€ 18.998,98	€ 12.796,00	€ 30.287,66	€ 12.000,00	€ 17.208,00	-43,18%	43,40%
Spese per utenze	€ 8.500,00	€ 8.500,00	€ 8.500,00	€ 9.000,00	€ 8.666,67	€ 8.500,00	€ 5.326,56	-38,54%	-37,33%
Spese per acquisti	€ 150,00	€ 150,00	€ 100,00	€ -	€ 83,33	€ 200,00	€ 65,55	-21,34%	-67,23%
Spese per la cremazione/servizi istituzionali	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 6.000,00	€ 4.900,00	#DIV/0!	-18,33%
Indici di Qualità									
N° Reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo				
Francesca Castiglioni			C	10%	Tipo		Costo		Nominativo
Francesca Anna Saverino			C	5%					
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Tasso di accessibilità (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)					1,31	1,25	1,25	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande ricevute)					96,88%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura)					97,62%	92,86%	108,57%	15,71%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 0,65	€ 0,63	€ 0,05	-€ 0,58	OK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)					1796,12%	1954,72%	1977,05%	22,33%	OK
Indicatori di Qualità									
N. reclami e/o n. segnalazioni					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Finanziaria Servizio ragioneria							
Processo 4									
Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate									
Finalità del Processo									
Garantire i rapporti in funzione dei servizi attribuiti e esercitare un'azione di controllo sulle società partecipate, nell'applicazione delle nuove disposizioni normative.									
Stakeholders									
Cittadini / società partecipate									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	-31,82%	-28,57%
N° risoluzione problematiche da parte della partecipata	5	5	10	7	7,33	7	5	-31,82%	-28,57%
N° rilievi formulati durante i controlli della partecipata	9	9	9	12	10,00	10	4	-60,00%	-60,00%
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,06	0,06	43,40	0,06	14,51	0,06	0,06	-99,59%	0,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,00	-3,23%	-0,94%
N. aziende/società partecipate/consorzi	10	10	9	8	9,00	8	8	-11,11%	0,00%
% quote partecipazione Gesem Srl	11	11	11	11	11,00	11	9,5	-13,64%	-13,64%
% quote partecipazione Cap Holding	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,43	95,45%	95,45%
% quote partecipazione Accam	1,93	1,93	1,93	1,93	1,93	1,93	1,93	0,00%	0,00%
% quote partecipazione I.A.NO.MI	0,9	0,9	0,9	0	0,60	0	0	-100,00%	#DIV/0!
% quote partecipazione Consorzio Sistema Bibliotecario	1,81	1,81	1,81	1,81	1,81	1,81	1,81	0,00%	0,00%
% quote partecipazione Ser.Cop	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93	4,85	-1,62%	-1,62%
% quote partecipazione Groane Trasporto e Mobilità	0,10	0,10	0	0	0,03	0	0	-100,00%	#DIV/0!
% quote partecipazione Afol			1,67	1,67	1,67	1,67	1,67	0,00%	0,00%
% quote partecipazione Cimep (millesimi)	3,8	3,8	0	0	1,27	0	0	-100,00%	#DIV/0!
% quote partecipazione Comunimprese	2,17	2,17	2,17	2,17	2,17	2,17	2,17	0,00%	0,00%
% quote partecipazione Azienda Speciale Farmaceutica	100	100	100	100	100,00	100	100	0,00%	0,00%
Indici di Tempo									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 3.356,67	€ 3.356,67	€ 3.353,48	€ 3.346,41	€ 3.352,19	€ 3.350,00	€ 1.710,34	-48,98%	-48,95%
Stato patrimoniale partecipate	823.857.217	809.969.426	€ 845.458.360,00	€ 1.049.856.711,00	€ 901.761.499,00			-100,00%	#DIV/0!
Utile	2.192.806,00	11.477.571,00	€ 14.202.831,00	€ 4.344.851,00	€ 10.008.417,67			-100,00%	#DIV/0!
Perdita	10.632.757,00	67.705,00	€ 538.574,00	€ 1.026.051,00	€ 544.110,00			-100,00%	
Fatturato	106.277.044,00	115.365.237,00	122.421.566,00	149.139.456,00	€ 128.975.419,67			-100,00%	#DIV/0!
Trasferimenti	€ 23.000,00	€ 23.000,00	27.589,00	26.827,00	€ 25.805,33	€ 26.000,00	27.403,30	6,19%	5,40%
Indici di Qualità									
% gradimento sui servizi gestiti (indagine condotta allo sportello Gesem)	0,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Giuseppina Rosanò	D1	6%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
% di efficacia controlli effettuati (risoluzione problematiche da parte della partecipata/rilievi formulati durante i controlli della partecipata)					73,33%	70,00%	125,00%	55,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 0,40	€ 0,40	€ 0,20	-€ 0,20	OK
costo del processo/totale bilanci delle partecipate					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Solidità economica (€ utile/€ fatturato)					7,76%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Interventi a copertura (€ trasferimenti/totale bilancio partecipata)					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento sui servizi gestiti (indagine)					80,00%	80,00%	€ 0,80	0,00%	OK
Analisi del risultato									
nel corso dell'anno 2013 la società IANOMI è stata incorporata in Cap Holding - hanno chiuso l'esercizio in perdita:1) Il Consorzio sistesta Bibliotecario - 2) Afol - i dati delle società consuntivo 2014 non sono ancora disponibili.									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area socio Culturale							
Servizio		Servizio Pubblica Istruzione							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Pubblica Istruzione							
Processo 5									
Gestire i Centri Estivi									
Finalità del Processo									
Rispondere al bisogno di assistenza e custodia di minori durante il periodo estivo, offrendo ai ragazzi l'opportunità di ricreazione, sport, gioco e svago, attraverso attività ludiche, formative e socializzanti, integrando l'offerta sul territorio anche in considerazione delle proposte delle società sportive.									
Stakeholders									
Famiglie con bimbi 3-13 anni									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319	8.381	8.381	-100,00%	0,00%
Popolazione 3-13 anni	826	829	823	815	822	809		-100,00%	-100,00%
N. domande accolte	97	115	107	409	210	409	409	94,45%	0,00%
N. domande presentate	97	115	107	409	210	409	409	94,45%	0,00%
N. Utenti	97	115	107	409	210	409	409	94,45%	0,00%
N. Morosi	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo(compreso costo appalto)	€ 53.231,82	€ 53.165,99	€ 52.748,95	€ 53.161,00	€ 53.025,31	€ 53.162,00	€ 50.122,64	-5,47%	-5,72%
Proventi di competenza	€ 17.575,00	€ 22.090,00	€ 20.726,25	€ 20.743,00	€ 21.186,42	€ 27.000,00	€ 24.000,00	13,28%	-11,11%
€ incassati su morosità	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	7,5	8,5	8,5	8,5	8,50	9	9	5,88%	0,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo	Nominativo		
Teresa Russo	B	5,76%							
Miriam Porrati	C	16,94%							
Paola Barbieri	D	3,02%							
Collaboratori coinvolti nel Processo									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% efficacia del servizio (n. iscritti/popolazione 3-13 anni)					2,53%	4,88%	4,88%	0,00%	OK
% di morosità (morosi/utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					#DIV/0!	#DIV/0!	47,88%	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 252,10	€ 129,98	€ 122,55	-€ 7,43	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					8,50	9,00	9,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
Porrati Miriam assente per maternità									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Affari Generali								
Servizio		Servizi Demografici								
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Anagrafe - Stato Civile - Elettorale - Leva								
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.										
Stakeholders										
Cittadini										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,00%	0,00%	
Ore apertura settimanale	21	21	21	21	21,00	21	21	0,00%	0,00%	
N. dipendenti del servizio	2,95	2,95	2,95	2,95	2,95	2,95	2,95	0,00%	0,00%	
N. pratiche	792	810	803	807	806,67	800	788	-2,31%	-1,50%	
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%	
N. rilascio certificati anagrafici vari	4998	4788	3840	3666	4098,00	3600	3555	-13,25%	-1,25%	
N. carte d'identità rilasciate e certificato minori	1619	1809	1386	1339	1511,33	1320	1330	-12,00%	0,76%	
N. richieste passaporti online	20	18	12	10	13,33	10	9	-32,50%	-10,00%	
N. variazione anagrafiche (IMI, EMI E CAMBI INDIRIZZO)	550	550	626	703	626,33	700	652	4,10%	-6,86%	
N. aggiornamento patenti e libretti di certificazione	180	193	230	280	234,33	280	278	18,63%	-0,71%	
N. aggiornamenti e schede di famiglia e cartelline individuali	1785	1802	1750	1780	1777,33	1780	1803	1,44%	1,29%	
N. gestione AIRE	78	73	78	97	82,67	95	110	33,06%	15,79%	
N. pratiche per cancellazione anagrafe per irreperibilità	40	23	17	40	26,67	20	10	-62,50%	-50,00%	
N. fascicoli di Permesso di Soggiorno	348	406	380	388	391,3333333	390	393	0,43%	0,77%	
N. autenticazione compravendita beni mobili	80	70	80	82	77,33	80	75	-3,02%	-6,25%	
N. codici fiscali rilasciati nuovi nati	63	62	73	65	66,67	65	75	12,50%	15,38%	
N. redazione atti di stato civile (nascita, morte, matrimonio)	196	187	202	197	195,33	200	205	4,95%	2,50%	
N. pubblicazione di matrimonio	53	33	32	35	33,33	30	35	5,00%	16,67%	
N. iscrizioni di Leva	68	58	51	45	51,33	47	39	-24,03%	-17,02%	
N. iscrizioni e cancellazioni liste elettorali (include tenuta fascicoli)	650	648	615	556	606,33	600	512	-15,56%	-14,67%	
N. iscritti totale all'albo scrutatori	238	247	256	271	258,00	275	274	6,20%	-0,36%	
N. iscritti totale all'albo presidenti di seggio	73	74	73	74	73,67	70	70	-4,98%	0,00%	
N. iscritti totale albo giudici popolari	202	194	185	171	183,33	170	171	-6,73%	0,59%	
N. tessere elettorali rilasciate e ritirate e duplicati	284	310	292	360	320,67	280	381	18,81%	36,07%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo										
Tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	3	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
Costo del Processo	€ 103.924,93	€ 90.380,08	€ 88.347,64	€ 80.140,47	€ 86.289,40	€ 80.000,00	€ 95.961,46	11,21%	19,95%	
N. certificati	4998	4.788	3.840	3.666	4.098	4.000	3.555	-13,25%	-11,13%	
Diritti rilascio Carte d'Identità	€ 3.470,00	5.692,73	7.338,02	7.455,30	€ 6.828,68	€ 9.700,00	7.643,77	11,94%	-21,20%	
								#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			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo										
Collaboratori coinvolti nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Lucia Carluccio	D.1	5								
Francesca Castiglioni	C	90								
Luca Pietro Sommaruga	B3	100								
Roberta Robbiati	B3	100								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					58,33%	58,33%	58,33%	0,00%	OK	
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,04%	0,04%	0,04%	0,00%	OK	
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)					9,70%	9,55%	9,40%	-0,14%	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di attesa allo sportello					3,00	3,00	3,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 10,37	€ 9,55	€ 11,45	€ 1,90	NOOK	
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)					€ 21,06	€ 20,00	€ 26,99	€ 6,99	NOOK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento servizio (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										
Un dipendente nel corso dell'anno 2013 ha rischiato un aspettativa non retribuita e quindi è diminuito il costo del processo, nel 2014 riprenderà l'attività lavorativa a tempo pieno.										

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale							
Servizio		Servizio Sociale							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Servizi Sociali							
Processo 7									
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'autonomi									
Stakeholders									
Diversamente abili e loro famiglie									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319	8.381	8.381	0,66%	0,75%
N. domande accolte	29	30	32	30	30,67	30	32	4,35%	6,67%
N. domande presentate ammissibili	29	30	34	34	32,67	34	34	4,08%	0,00%
N. diversamente abili assistiti	29	30	32	32	31,33	32	32	2,13%	0,00%
N. diversamente abili presenti sul territorio	38	40	44	44	42,67	44	44	3,13%	0,00%
N. dipendenti	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. utenti	29	30	32	32	31,33	32	32	2,13%	0,00%
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,26	0,26	0,26	0,26	0,26	0,26	0,26	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
Indici di Tempo									
N. gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	60	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 322.290,17	€ 321.953,00	€ 335.561,22	€ 334.418,00	€ 330.644,07	€ 310.000,00	€ 317.499,67	-3,98%	2,42%
Proventi di competenza per pratiche barriere architettoniche	€ 7.476,00	€ 0,00	€ 6.143,47	€ 0,00	€ 2.047,82	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo rette centro disabili, trasporto, borse lavoro, nil, barriere architettoniche			€ 319.743,55	€ 319.118,00	212953,85	€ 291.462,00	€ 302.481,00	42,04%	3,78%
Proventi trasporto disabili e CDD			€ 15.125,00	€ 18.550,00	5041,67	€ 6.000,00	€ 8.000,00	58,68%	33,33%
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 coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Russo Teresa	B	8,45%	SER.CO.P		€ 6.115,00		Previte Anna		
Porrati Miriam	C	12,50%							
Barbieri Paola	D	5,43%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					93,88%	88,24%	94,12%	5,88%	OK
% di assistiti (diversamente abili assistiti/ diversamente abili presenti sul territorio)					73,44%	72,73%	72,73%	0,00%	OK
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza /Costo del processo)					0,62%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 10.552,47	€ 9.687,50	€ 9.921,86	€ 234,36	NOOK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (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									
Dal 2014 SERCOP ha preso in carico, per conto dei comuni il pagamento delle strutture CDD , Comunità CSS e RSD, introitando direttamente la compartecipazione alla spesa degli utenti. Il Comune continua ad introitare la compartecipazione spesa trasporto. Porrati Miriam assente per maternità									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Socio Culturale Servizio Pubblica Istruzione Ufficio Pubblica Istruzione							
Processo 8									
Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)									
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità									
Stakeholders									
Famiglie con bimbi frequentanti il pre-post scuola									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319	8.381	8.381	0,66%	0,75%
N° domande assistenza accolte	55	70	60	55	61,67	55	55	-10,81%	0,00%
N° domande ricevute	55	70	60	55	61,67	55	55	-10,81%	0,00%
N° iscritti pre-post scuola	55	70	60	55	61,67	55	55	-10,81%	0,00%
N° alunni materne, elementari e medie	634	634	704	628	655,33	628	628	-4,17%	0,00%
N° morosi	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° utenti	55	67	60	55	60,67	55	55	-9,34%	0,00%
€ incassati su morosità	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,8	0,80	0,8	0,8	0,80	0,80	0,80	-100,00%	-100,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
					0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo (+ spesa di comp. servizio: Tit. 1)	€ 20.068,60	€ 19.155,35	€ 19.132,35	€ 19.126,00	€ 19.137,90	€ 19.772,00	€ 18.251,61		-7,69%
Proventi di competenza	€ 9.850,00	€ 17.480,00	€ 15.000,00	€ 12.802,00	€ 15.094,00	€ 13.000,00	€ 13.000,00	-13,87%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#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 coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Russo Teresa	B	2,43%							
Poratti Miriam	C	4,38%							
Barbieri Paola	D	1,09%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% efficacia del servizio (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari e medie)					9,41%	8,76%	8,76%	0,00%	OK
% di morosità (morosi/utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					78,87%	65,75%	71,23%	5,48%	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 315,46	€ 359,49	€ 331,85	-€ 27,64	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (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									
PORRATI ASSENTE PER MATERNITA'									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale								
Servizio		Servizio Sociale								
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Servizi Sociali								
Processo 9										
Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli 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.										
Stakeholders										
Anziani assistiti e loro famiglie										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319	8.381	8.381	11,43%	0,00%	
N° domande accolte	29	32	34	39	35,00	39	39	11,43%	0,00%	
N° domande ricevute	29	32	34	39	35,00	39	39	11,43%	0,00%	
N° anziani assistiti	29	32	34	39	35,00	39	39	11,43%	0,00%	
N° anziani presenti sul territorio	1401	1406	1400	1495	1433,67	1504	1504	4,91%	0,00%	
N° dipendenti del servizio	2	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%	
N° utenti	29	32	34	39	35,00	39	39	11,43%	0,00%	
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%	
Indici di Tempo										
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	3	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 94.226,62	€ 73.783,93	€ 94.099,90	€ 100.332,00	€ 89.405,28	€ 110.560,00	€ 100.635,75	12,56%	-8,98%	
Proventi di competenza (pasti a domicilio)	€ 2.518,00	€ 3.510,00	€ 3.279,00	€ 4.040,00	€ 3.609,67	€ 9.500,00	€ 10.000,00	177,03%	5,26%	
proventi Trasporto Ruote Amiche		€ 2.381,00	€ 1.588,00	€ 2.577,00	€ 2.182,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00	14,57%	0,00%	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ -	€ 0,00	€ -		#DIV/0!	#DIV/0!	
Contributo FSR	13.000,00	€ -	€ -	€ 5.558,00	€ 1.852,67	€ 5.000,00		-100,00%	-100,00%	
Proventi ginnastica dolce						€ 4.200,00	€ 5.200,00		23,81%	
Spesa di comp. Serv. Tit. 1 (gin,pasti, vestiario, traspo, mezzi, ricoveri in istituto)	€ 5.381,00	€ 11.220,00	€ 23.238,61	€ 31.840,00	€ 22.099,54	€ 42.400,00	€ 31.961,00	44,62%	-24,62%	
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 coinvolto nel Processo										
Collaboratori coinvolti nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Conti Ivonne	B	100%	SER.CO.P		€ 6.115,91		Previte Anna			
* Pettenà Marisa	B	100%								
Barbieri Paola	D	1%								
Russo Teresa	B	2,69%								
**Pellegatta Alba	A	50,00%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia										
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)					2,44%	2,59%	2,59%	0,00%	OK	
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)					5,71%	5,13%	5,13%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					3,00	3,00	3,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					4,04%	8,59%	9,94%	1,34%	OK	
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 2.554,44	€ 2.834,87	€ 2.580,40	-€ 254,47	OK	
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento servizio (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										
*Pettenà Marisa :Consuntivo anno 2013 : 0 % (cessata dal servizio) **Pellegatta Alba: Consuntivo anno 2013: 100% (trasferimento dal servizio asilo nido al servizio di assistenza domiciliare. Nelle entrate anno 2014 aggiunta voce "Proventi servizio di assistenza domiciliare"										

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Vigilanza</div> <div>Servizio Polizia Locale</div> <div>Ufficio Polizia Locale</div>							
Processo 10									
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale									
Finalità del Processo									
Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale									
Stakeholders									
Automobilisti, ciclisti e pedoni									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
Km territorio	4,69	4,69	4,69	4,69	4,69	4,69	4,69	0,00%	0,00%
Km strade	11,72	11,72	11,72	11,72	11,72	11,72	11,70	-0,17%	-0,17%
N. ore servizio di controllo stradale	2350	2400	2401	2465	2422,00	2465	2460	1,57%	-0,20%
N. ore servizio complessive pm	11475	11800	11624	10826	11416,67	10500	9800	-14,16%	-6,67%
N. controlli servizio C.d.S.	165	175	185	195	185,00	185	185	0,00%	0,00%
N. ore vigilanza sul territorio	2420	2.450	2.500	2.600	2516,67	2.550	2.500	-0,66%	-1,96%
N. ore servizio pattuglie stradali	195	200	220	230	216,67	210	210	-3,08%	0,00%
n. sinistri	50	46	43	47	45,33	47	45	-0,74%	-4,26%
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	115	120	145	155	140,00	155	160	14,29%	3,23%
N. violazioni globali	524	590	616	714	640,00	714	709	10,78%	-0,70%
N. collaboratori coinvolti nel processo	8,00	8	7	7	7,33	6	6	-18,18%	0,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
N. ore di corso educazione stradale (sc primaria e secondaria)	36,00	40,00	40,00	42,00	40,67	42,00	45,00	10,66%	7,14%
N. alunni partecipanti al corso educazione stradale (sc primaria e secondaria)	320,00	320,00	320,00	320,00	320,00	320,00	320,00	0,00%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale) minuti	10	10	10	10,00	10,00	10	10	0,00%	0,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
N. infrazioni	524	590	616	714	640	714	709	10,78%	-0,70%
Costo del processo (Costi diretti)	€ 96.946,92	€ 81.713,00	€ 94.100,00	€ 90.865,00	88892,67	€ 88.000,00	€ 77.000,00	-13,38%	-12,50%
Proventi di competenza	€ 36.500,00	€ 38.800,00	€ 39.000,00	€ 55.000,00	€ 44.266,67	€ 55.000,00	€ 56.000,00	26,51%	1,82%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
N. ricorsi presentati	18	15	13	10	12,67	10	8	-36,84%	-20,00%
N. ricorsi accolti	1	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali	524,00	590,00	616,00	720	642	720	709	10,44%	-1,53%
% gradimento servizio (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
			Tipo		Costo		Nominativo		
Carmine Capri	D3	30%							
Righini Roberto	C4	41%							
Fassino Roberto	C4	25%							
Bosani Giovanni	C4	37%							
Ferentini Manolo	C2	41%							
Buondanno Domenico	B6	37%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Vigilanza stradale (ore di servizio di controllo stradale /ore servizio complessive pm)					21,21%	23,48%	25,10%	1,63%	OK
% Controlli (n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)					7,35%	7,25%	7,40%	0,15%	OK
Tasso presenza (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)					4619,76%	4477,61%	4477,61%	0,00%	OK
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/n. Km strade)					386,80%	401,02%	384,62%	-16,41%	NOOK
% sanzioni immediatam.contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)					21,88%	21,71%	28,13%	6,42%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)					10,00	10,00	10	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)					€ 69,17	€ 77,03	€ 78,98	€ 1,95	OK
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)					€ 10,69	€ 10,50	€ 9,19	-€ 1,31	OK
Indicatori di Qualità									
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% gradimento servizio (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
% Ricorsi accolti (n. ricorsi accolti/ n. ricorsi presentati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
Si rappresenta che per lo svolgimento del servizio di Polizia Locale si ha un operatore in meno, pertanto i servizi di controllo a posti fissi sono diminuiti.									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale							
Servizio		Servizio Sociale							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Servizi Sociali							
Processo 11									
Gestire i servizi di tutela 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.									
Stakeholders									
Famiglie con minori assistiti									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N° domande accolte	31	39	41	40	40,00	40	40	0,00%	0,00%
N° domande presentate	36	43	43	42	42,67	42	42	-1,56%	0,00%
N° minori assistiti (Tutela + ADM)	31	39	41	41	40,33	41	41	1,65%	0,00%
N° minori presenti sul territorio	1.537	1547	1528	1370	1481,67	1370		-100,00%	-100,00%
N° collaboratori coinvolti nel processo	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,00%	0,00%
N° utenti	31	39	41	40	40,00	40	42	5,00%	5,00%
N° dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	90	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 99.686,50	€ 95.862,07	€ 109.301,16	€ 110.000,00	€ 105.054,41	€ 110.000,00	€ 94.268,70	-10,27%	-14,30%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
FSR								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
Valutazione del servizio da parte degli operatori					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Barbieri Paola	D	4,83%	SER.CO.P		€ 4.500,00	Previte Anna			
Collaboratori coinvolti nel Processo									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					93,75%	95,24%	95,24%	0,00%	OK
% di assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio)					2,72%	2,99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)					0,13%	0,13%	0,12%	-0,01%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 2.626,36	€ 2.750,00	€ 2.244,49	-€ 505,51	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale spesa processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità									
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 Pogliano Milanese

ANNO2014

Obiettivo di processo

Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità

Servizio

Ufficio/Centro di Costo

Area Vigilanza

Servizio Polizia Locale

Ufficio Polizia Locale

Processo 12

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

Finalità del Processo

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

Stakeholders

Cittadini

Indici

	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N. ore settimanali di vigilanza	9	10,5	11	11,5	11,00	11	11	0,00%	0,00%
N. ore settimanali lavorate	137	155	165	168	162,67	165	165	1,43%	0,00%
N. ore serali complessive	180	320	290	305	305,00	300	300	-1,64%	0,00%
N. ore vigilanza sul territorio	3.100	3150	3200	3250	3200,00	3200	3100	-3,13%	-3,13%
N. agenti	6	6	6	6	6,00	5	5	-16,67%	0,00%
N. unità operative coinvolte nel processo	8	8	7	7	7,33	6	6	-18,18%	0,00%
N. ore extra-orario	191	215	263	141	206,33	141	141	-31,66%	0,00%
N. ore complessive del servizio	11.050	11800	11624	10826	11416,67	10500	9500	-16,79%	-9,52%
N. ore servizi prossimità	165	170	190	195	185,00	195	185	0,00%	-5,13%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
N. di servizi durante il Consiglio Comunale			9,00	12,00					
N. di servizi durante eventi/manifestioni civili e religiosi (organizzate dall'AC o privati)			72	85	52,33	85	90	71,97%	5,88%
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
N. infrazioni	524	606,00	616,00	714,00	645,33	714	709,00	9,87%	-0,70%
Costo del processo	€ 133.146,56	€ 112.089,99	€ 109.900,00	€ 103.854,00	€ 108.614,66	€ 98.000,00	€ 88.500,00	-18,52%	-9,69%
Proventi di competenza	€ 36.500,00	€ 42.800,00	€ 39.000,00	€ 55.000,00	€ 45.600,00	€ 55.000,00	€ 55.000,00	20,61%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
N. ricorsi presentati amministrativi	18	15	15	10	13,33	10	8		
N. ricorsi accolti	1	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali	524	606	616	720	647,33	720	709	9,53%	-1,53%
% gradimento servizio (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
Carminio Capri	D3	12%	Tipo		Costo		Nominativo		
Righini Roberto	C4	32%							
Fassino Roberto	C4	16%							
Bosani Giovanni	C4	30%							
Ferentini Manolo	C2	36%							
Buondonno Domenico	B6	32%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza / ore settimanali lavorate)					6,76%	6,67%	6,67%	0,00%	OK
presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)					9,53%	9,38%	9,68%	0,30%	OK
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)					1386,50	1676,20	1676,20	0,00	OK
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pm)					1,81%	1,34%	1,48%	0,14%	OK
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/n. Totale ore lavoro)					1,62%	1,86%	1,48%	-0,37%	NOOK
N. di servizi durante eventi/manifestioni civili e religiosi (organizzate dall'AC o privati)					52	85	90	500,00%	OK
N. di servizi durante il Consiglio Comunale					0	0	0	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)					10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)					€ 70,66	€ 77,03	€ 77,57	€ 0,54	OK
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)					€ 13,06	€ 11,69	€ 10,56	-€ 1,13	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
% Ricorsi accolti (n. ricorsi accolti/ n. ricorsi presentati)									OK
Analisi del risultato									
Le ore complessive sono inferiori in quanto si ha un operatore di Polizia in meno trasferito ad altro Comune per mobilità volontaria e non sostituito.									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Vigilanza/Urbanistica							
		Servizio Polizia Locale/Urbanistica							
		Ufficio Polizia Locale/Urbanistica							
Processo 13									
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale									
Finalità del Processo									
Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti.									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8296	8.381	8.381	1,02%	0,00%
N° abusi accertati	7	22	15	16	14,67	15	14	-4,55%	-6,67%
N. controlli attività edilizie				0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. controlli attività commerciali e produttive				0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° controlli effettuati	22	24	15	18	20,33	17	18	-11,48%	5,88%
N° controlli attività produttive	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Totali controlli del processo	22	24	15	18	20,33	17	14	-31,15%	-17,65%
N° controlli su cantieri	4	7	15	6	8,67	7	7	-19,23%	0,00%
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,1	0,1	0,11	0,4	0,10	0,1	0,1	-3,23%	0,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio di chiusura procedimento					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
N. infrazioni	0,00	1,00	1,00	1,00	0,67	0,00		-100,00%	#DIV/0!
Costo del processo (Urbanistica)	€ 3.097,85	€ 5.174,29	€ 7.387,48	€ 8.996,18	€ 5.219,87	€ 8.996,18	€ 10.095,64	93,41%	12,22%
Proventi di competenza (CAP. 2031 - 3090)	€ 17.549,49	€ 22.401,38	€ 40.927,00	€ 95.474,72	€ 26.959,29	€ 95.474,72	€ 21.335,32	-20,86%	-77,65%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Carminio Capri	D3	5%	vedere						
Migani Ferruccio	D2	10%							
Guarnieri Alberto	C1	30%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% di abusivismo (abusi accertati/controlli effettuati)					72,13%	88,24%	77,78%	-10,46%	NOOK
% controlli attività produttive (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)					42,62%	41,18%	50,00%	8,82%	OK
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)					0,51%	0,59%	0,71%	0,13%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio chiusura procedimento					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)					€ 40.438,94	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)					€ 0,63	€ 1,07	€ 1,20	€ 0,13	NOOK
Costo unitario servizio (costo del processo/n. controlli)					€ 256,72	€ 529,19	€ 721,12	€ 191,93	NOOK
Indicatori di Qualità									
									OK
									OK
Analisi del risultato									
I Controlli di edilizia eseguiti dal Comando di Polizia Locale vengono eseguiti a seguito di richiesta . I controlli sulle attività produttive sono gestiti dall'U.T. e su richiesta diamo il nostro supporto. Come coinvolgimento nel processo è stato indicato solamente il Comandante per raggruppare un po' tutte quelle collaborazioni nei sopralluoghi di edilizia e gli accertamenti sulle pratiche commerciali al fine del rilascio (requisiti di sorvegliabilità, controlli sull'apertura e varie) . I ricorsi se esitanti vengono presentati all'U.T.									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area finanziaria							
Servizio		Servizio tributi							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 16									
Gestire le entrate derivanti dai tributi locali									
Finalità del Processo									
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini									
Stakeholders									
Amministratori-contribuenti									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.327	8319	8.381	8.381	0,74%	0,00%
N. morosi	1111	610	373	252	411,67	200	406	-1,38%	103,00%
N. contribuenti(ICI) IMU-TASI	5.553	5.505	5.493	5.543	5.514	5.550	5.638	2,26%	1,59%
N. dipendenti del servizio (soc. Gesem)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00%	0,00%
€ entrate (Tit. I, II e III dell'Entrata)	€ 6.057.551,00	€ 5.907.700,87	€ 5.995.885,00	€ 5.785.683,95	€ 5.896.423,27	€ 5.580.826,00	€ 5.619.244,28	-4,70%	0,69%
€ incassati morosità	€ 74.816,00	€ 129.743,60	€ 98.497,25	€ 91.720,43	€ 106.653,76	€ 85.000,00	€ 69.096,54	-35,21%	-18,71%
€ morosità accertate	€ 74.816,00	€ 129.743,60	€ 98.497,25	€ 91.720,43	€ 106.653,76	€ 85.000,00	€ 69.096,54	-35,21%	-18,71%
N. controlli morosità	1145	693	423	259	458,33	250	465	1,45%	86,00%
Totale ore lavoro	550	550	550	550	550,00	550	550	0,00%	0,00%
Totale recupero evasione ICI-IMU-TIA-TARSU(riscossioni)	€ 74.816,00	€ 121.591,50	€ 68.706,45	€ 91.720,43	€ 94.006,13	€ 85.000,00	€ 89.550,69	-4,74%	5,35%
Totale entrate TASI					€ 697.000,00	€ 697.000,00	€ 724.287,05	3,91%	3,91%
Totale Entrate IMU(accertamenti)	€ 1.140.288,00	€ 1.186.016,02	€ 1.786.849,15	€ 933.592,14	€ 1.302.152,45	€ 930.000,00	€ 1.009.187,69	-22,50%	8,51%
Totale recupero evasione TARSU	€ 2.694,00	€ 8.152,10	€ 862,04	€ 3.473,77	€ 4.162,64	€ 0,00	€ 267,25	-93,58%	#DIV/0!
Totale Entrate TIA (Tares dall'anno 2013) TARI anno 2014	€ 925.322,00	€ 937.556,00	€ 901.885,00	€ 899.326,00	€ 912.922,33	€ 892.130,00	€ 822.206,80	-9,94%	-7,84%
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	45,4	44,4	43,4	42,4	43,40	42,40	42,00	-3,23%	-0,94%
Indici di Tempo									
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	46	46	45	45	45,33	45	45	-0,74%	0,00%
Indici di Costo									
Totale importo riscosso di competenza ICI - PUBBLICITA' - TOSAP- AFFIS.-TIA - IMU	€ 1.247.841,00	€ 2.007.053,83	€ 2.399.153,67	€ 1.849.998,31	€ 2.085.401,94	€ 1.800.000,00	€ 2.660.973,56	27,60%	47,83%
Totale importo accertato di competenza ici - tarsu/tia/tosap/pubbl. /affis-IMU	€ 2.262.227,00	€ 2.367.980,10	€ 2.718.525,72	€ 2.087.909,35	€ 2.391.471,72	€ 2.080.000,00	€ 2.729.560,78	14,14%	31,23%
Totale importo riscosso residui ici-tarsu - TIA	€ 96.117,00	€ 46.898,33	€ 310.306,19	€ 242.206,93	€ 199.803,82	€ 170.000,00	€ 145.604,57	-27,13%	-14,35%
Totale importo accertato residui ici/tarsu	€ 96.117,00	€ 46.898,33	€ 375.674,19	€ 247.479,38	€ 223.350,63	€ 170.000,00	€ 214.435,39	-3,99%	26,14%
costo del processo	€ 135.349,74	€ 168.182,18	€ 152.078,28	€ 174.541,00	€ 164.933,82	€ 180.000,00	€ 166.415,87	0,90%	-7,55%
Indici di Qualità									
N. rettifiche effettuate	34	83	50	32	55,00	35	59	7,27%	68,57%
N. avvisi di accertamento	1111	693	373	252	439,33	250	406	-7,59%	62,40%
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Totali ricorsi gestiti	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaborazioni coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Cova Maria	C	4%							
Rosano Giuseppina	D	6%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di morosità (morosi/contribuenti)					7,47%	3,60%	7,20%	3,60%	NOOK
Addetti su entrate proprie n. dipendenti del servizio/ € entrate correnti (tit I, II e III dell'entrata)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NOOK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)					124,19%	170,00%	77,16%	-92,84%	NOOK
% controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)					83,33%	45,45%	84,55%	39,09%	OK
Tasso recupero evasione (Totale recupero evasione / totale entrate recuperate)					7,22%	9,14%	8,87%	-0,27%	NOOK
Tasso recupero evasione TARSU (Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)					0,46%	0,00%	0,03%	0,03%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)					45,33	45,00	45,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)					87,20%	86,54%	102,58%	16,04%	OK
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)					89,46%	100,00%	67,90%	-32,10%	NOOK
costo pro capite (costo processo/popolazione)					19,83	21,48	19,86		
Indicatori di Qualità									
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)					12,52%	14,00%	14,53%	0,53%	OK
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
nell'anno 2010 è stata inserita in bilancio anche la quota per la riscossione TIA - Per quanto riguarda l'anno 2013 l'accertamento Imu e relativa riscossione risente dell'abolizione Imu prima casa, che nell'anno di riferimento ha registrato un trasferimento compensativo da parte dello Stato. Inoltre sul gestio IMU altri immobili il Ministero ha operato una riduzione di € 462.075,00 destinata ad alimentare il fondo di solidarietà comunale a livello nazionale. Il costo del processo risulta superiore atteso che la Gesem srl, nell'anno 2013 per la riscossione dei tributi comunali ha sostenuti costi aggiuntivi che ha ripartito ai comuni soci.									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area finanziaria							
Servizio		Servizio Ragioneria							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 17									
Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)									
Finalità del Processo									
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare									
Stakeholders									
Amministratori									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8.319	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N° immobili locati	26	24	24	25	24	25	25	2,74%	0,00%
N° immobili concessi	8	8	8	8	8	8	8	0,00%	0,00%
N° immobili utilizzati direttamente dall'Ente	7	7	7	7	7	7	7	0,00%	0,00%
N° totale immobili (solo fabbricati)	28	28	28	28	28	28	28	0,00%	0,00%
N. collaboratori coinvolti nel processo	0	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,00	-3,23%	-0,94%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Provento complessivo da concessioni (palestre)	€ 7.500,00	€ 18.695,00	€ 6.566,00	€ 4.845,00	€ 10.035,33	€ 3.500,00	€ 4.660,65	-53,56%	33,16%
Fitti attivi da locazioni	€ 105.000,00	€ 122.904,62	€ 81.815,78	€ 104.374,48	€ 103.031,63	€ 103.560,00	€ 111.428,08	8,15%	7,60%
Costo complessivo per manut. titoli I e II (case comunali)	€ 45.151,00	€ 40.618,08	€ 12.280,23	€ 9.976,69	€ 20.958,33	€ 8.500,00	€ 11.050,00	-47,28%	30,00%
Costo del processo	€ 481.959,00	€ 388.929,00	€ 366.059,73	€ 380.825,96	€ 378.604,90	€ 370.000,00	€ 214.648,48	-43,31%	-41,99%
di cui spesa personale	€ 5.749,00	€ 5.821,21	€ 6.062,11	€ 6.184,92	€ 6.022,75	€ 6.200,00	€ 6.117,11	1,57%	-1,34%
Indici di Qualità									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome			Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo				
Cova Maria			C	6%	Tipo		Costo		Nominativo
Perugini Francesca			C	12%					
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Utilizzo da locazione (N° immobili locati/n° totale immobili)					86,90%	89,29%	89,29%	0,00%	OK
Utilizzo da concessione (N° immobili concessi/n° totale immobili)					28,57%	28,57%	28,57%	0,00%	OK
Grado di utilizzo (N° immobili utilizzati / N° totale immobili)					25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Provento medio da concessioni (provento complessivo da concessione/concessioni)					€ 1.254,42	€ 437,50	€ 582,58	€ 145,08	OK
Provento medio da locazioni (fitti attivi da locazione/locazioni)					€ 4.234,18	€ 4.142,40	€ 4.457,12	€ 314,72	NOOK
costo pro capite (costo processo/popolazione)					€ 45,51	€ 44,15	€ 25,61	-€ 18,54	OK
Costo medio di gestione immobili (costo complessivo Titoli I e II /immobili gestiti)					€ 748,51	€ 303,57	€ 394,64	€ 91,07	NOOK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
cap. 880 - nel costo del processo sono comprese le utenze									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Urbanistica/Ambiente Servizio Ecologia								
Processo 18										
Gestire il Servizio di Igiene Urbana (in gestione a Gesem Srl)										
Finalità del Processo										
Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti										
Stakeholders										
Cittadini										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8326,00	8319	8.381	8.381	0,75%	0,00%	
N. Ql raccolta differenziata	2390,28	2204,64	2261,53	2433,17	2299,78	2.440	2416,32	5,07%	-0,97%	
N. ql. totale RSU raccolti	1062,42	1015,83	967,30	936,53	973,22	937	945,48	-2,85%	0,91%	
altri rifiuti non differenziati	737,02	342,70	225,17	191,63	253,17	200	205,16	-18,96%	2,58%	
N° sanzioni	2,00	15,00	9,00	9,00	11,00	10	0,00	-100,00%	-100,00%	
N° controlli		0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati		0,00	0,00	0,00	0,00	0	156,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	3452,70	3220,47	3228,83	3369,70	3273,00	3.370	3361,80	2,71%	-0,24%	
totali q.li rifiuti	4184,77	3776,70	3648,08	3725,33	3716,70	3.750	3566,96	-4,03%	-4,88%	
N° utenze	4073,00	3694,00	3675,00	3675,00	3681,33	3.700	3675,00	-0,17%	-0,68%	
Indici di Tempo										
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	1	1	1	1	1,00	1	1	-100,00%	-100,00%	
N° passaggi raccolta alla settimana	6	6	6	6	6,00	6	6	-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo										
Costo complessivo del processo(al netto di quanto giustif. nel proc. 16)	€ 914.891,65	€ 918.320,29	€ 915.873,60	€ 844.526,12	€ 892.906,67	€ 850.000,00	€ 825.101,70	#RIFI	#RIFI	
Proventi (tariffazione e contributi Conai)	€ 963.064,00	€ 972.056,00	€ 940.082,02	€ 973.470,93	€ 961.869,65	€ 964.790,00	€ 905.206,11	#RIFI	#RIFI	
di cui Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati			€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		#DIV/0!	#DIV/0!	
di cui Costi raccolta differenziata	228.131,68	€ 228.000,00	€ 183.916,09	€ 187.710,81	€ 199.875,63	€ 192.400,00	€ 188.943,16	-5,47%	-1,80%	
					€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità										
N. disservizi segnalati/reclami	58	53	121	93	77,33	80	104	34,48%	30,00%	
N. interventi effettuati	35	32	102	66	56,33	60	95	68,64%	58,33%	
% gradimento del servizio (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo										
Collaboratori coinvolti nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RSU raccolti)					61,88%	65,07%	67,74%	2,68%	OK	
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)					0,00%	0,00%	42,74%	42,74%	NOOK	
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)					1,01	0,91	0,91	0,00	NOOK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)					6,00	6,00	6,00	0,00	OK	
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)					1,00	1,00	1,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)					€ 240,24	€ 226,67	€ 245,43	€ 18,77	NOOK	
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)					100,00%	100,00%	109,71%	9,71%	OK	
Costo medio per utente (provento/utenti)					€ 261,28	€ 260,75	€ 246,31	-€ 14,44	OK	
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)					#DIV/0!	#DIV/0!	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)					€ 86,91	€ 78,85	€ 78,19	-€ 0,66	OK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK	
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)					72,84%	75,00%	91,35%	16,35%	OK	
% Reclami (reclami/ utenti)					2,10%	2,16%	2,83%	0,67%	NOOK	
Analisi del risultato										

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale								
Servizio		Servizio Pubblica Istruzione								
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Pubblica Istruzione								
Processo 20										
Gestire il Trasporto Scolastico										
Finalità del Processo										
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.										
Stakeholders										
Famiglie con bimbi in età scolare										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319	8.381	8.381	0,75%	0,00%	
N° alunni	634	634	704	690	676	690		-100,00%	-100,00%	
N° domande accolte	123	110	96	104	103,33	104	104	0,65%	0,00%	
N° domande presentate	123	110	96	104	103,33	104	104	0,65%	0,00%	
N° Utenti	123	110	96	104	103,33	104	104	0,65%	0,00%	
N° Morosi	0			0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° km percorsi	31682	316825	316700	316700	316741,67	316700	316700	-0,01%	0,00%	
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,00%	0,00%	
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%	
Indici di Tempo										
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
Costo del processo (+ spesa di competenza del servizio)	€ 118.470,03	€ 118.456,17	€ 103.087,40	€ 103.384,00	€ 108.309,19	€ 103.600,00	€ 103.433,00	-4,50%	-0,16%	
Proventi di competenza	€ 21.300,00	€ 19.800,00	€ 16.880,00	€ 16.000,00	€ 17.560,00	€ 19.500,00	€ 19.500,00	11,05%	0,00%	
€ incassati su morosità	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
€ morosità accertate	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#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 coinvolto nel Processo										
Collaboratori coinvolti nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Russo Teresa	B	11,27%								
Porrati Miriam	C	14,39%								
Barbieri Paola	D	1,99%								
*Roveda Monica	B	76,00%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)					15,29%	15,07%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
% di morosità (morosi/utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale										
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo al Km del servizio (costo del processo/km percorsi)					€ 0,34	€ 0,33	€ 0,33	€ 0,00	OK	
Costo medio per utente (proventi/utenti)					€ 169,94	€ 187,50	€ 187,50	€ 0,00	OK	
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					16,21%	18,82%	18,85%	0,03%	OK	
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 1.048,15	€ 996,15	€ 994,55	-€ 1,61	OK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0	0,00	OK	
Analisi del risultato										

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale								
Servizio		Servizio Sociale								
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Servizi Sociali								
Processo 22										
Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)										
Finalità del Processo										
Partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale, al fine di consolidare progressivamente il sistema integrato dei servizi sociali a livello locale.										
Stakeholders										
Cittadini / Destinatari degli interventi del Piano di Zona										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319	8.381	8.381	0,75%	0,00%	
N° domande assistenza accolte	1432	1450	1400	1392	1414,00	1392	1392	-1,56%	0,00%	
N° domande ricevute	1432	1450	1400	1392	1414,00	1392	1392	-1,56%	0,00%	
N° dipendenti del servizio	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%	
N° utenti	912	915	912	900	909,00	900	900	-0,99%	0,00%	
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,51	0,51	0,51	0,51	0,51	0,51	0,51	0,00%	0,00%	
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo										
Tempo medio assegnazione caso ad ufficio competente (giorni)	10	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 71.695,05	€ 62.309,29	€ 54.652,44	€ 57.423,00	€ 58.128,24	€ 69.200,00	€ 69.769,58	20,03%	0,82%	
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ -	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Spesa tit. I: costi amm.vi Sercop, quota Afol e Lule, contributi associazioni, canoni affitti associazioni volontariato			€ 33.782,87	€ 36.513,00	€ 23.431,96	€ 47.500,00	€ 35.826,00	52,89%	-24,58%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità										
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo						Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Russo Teresa	B	29,45%	SER.CO.P		€ 11.777,00		Previte Anna			
Barbieri Paola	D	21,14%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
% soddisfazione delle richieste di assistenza (domande di assistenza accolte/domande ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	OK	
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)					0,11%	0,11%	0,11%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio assegnazione caso ad ufficio competente (gg)					10,00	10,00	10,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 6,99	€ 8,26	€ 8,32	€ 0,07	NOOK	
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 63,95	€ 76,89	€ 77,52	€ 0,63	NOOK	
% Finanziamenti (importo finanziato dal comune su progetti/Costo del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Indicatori di Qualità										
Analisi del risultato										
Previte Anna: colloqui professionali e segretariato sociale; Russo Teresa: trasporto anziani, richiesta assegno nucleo familiare e assegno di maternità, bonu elettrico, bonus gas ecc.. - Nel costo processo è stato conteggiato anche il canone di locazione per i locali dati in uso gratuito alle associazioni sociali.										

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale								
Servizio		Servizio Culturale								
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura								
Processo 24										
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico										
Finalità del Processo										
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età										
Stakeholders										
Cittadini										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319	8.381	8.381	0,75%	-100,00%	
N° utenti	2066,00	2066,00	2224,00	2224,00	2171,33	2224,00		-100,00%	-100,00%	
N° prestiti	5242,00	4399,00	5656,00	4863,00	4972,67	4863,00	4879,00	-1,88%	0,33%	
h apertura settimanale	17,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	0,00%	0,00%	
N° partecipanti iniziative	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00%	0,00%	
N° iniziative organizzate	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00%	0,00%	
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,31	0,31	0,31	0,31	0,31	0,31	0,31	0,00%	0,00%	
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%	
Indici di Tempo										
Tempo medio attesa prestito	6	6	6	6	6,00		6	0,00%	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
Costo del processo (comprensivo di spesa tit. I)	€ 39.614,76	€ 38.854,34	€ 35.600,40	€ 38.202,00	€ 37.552,25	€ 40.700,00	€ 37.965,38	1,10%	-6,72%	
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ -	€ 0,00	€ -	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo complessivo iniziative	€ 500,00	€ 500,00	€ -	€ 0,00	€ 166,67	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!	
Spesa Tit. I costo CSBNO - varie spese			€ 18.486,00	€ 18.500,00	€ 12.328,67	20.500,00	€ 19.500,00	58,17%	-4,88%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità										
% gradimento servizio								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo						Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo				
Clerici Caterina	C	30,31%	Associazione		€ 1.500,00	as.ne culturale bibliotecari del nord ovest				
Barbieri Paola	D	0,73%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)					26,10%	26,54%	0,00%	-26,54%	NOOK	
Media prestiti (prestiti/utenti)					229,01%	218,66%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)					44,44%	44,44%	44,44%	0,00	OK	
Tasso di partecipazione (N. partecipanti iniziative/ N. iniziative organizzate)					20,00	20,00	20,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di attesa per il prestito					6,00	0,00	6,00	6,00	NOOK	
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)					€ 7,55	€ 8,37	€ 7,78	-€ 0,59	OK	
Costo pro capite (costo processo/popolazione)					€ 4,51	€ 4,86	€ 4,53	-€ 0,33	OK	
Costo delle iniziative complessive iniziative / popolazione (costo)					€ 0,02	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Analisi del risultato										

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Affari Generali / Cultura							
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 25									
Gestire la comunicazione istituzione									
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									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8326,00	8319	8.381	8.381	0,75%	0,75%
N. partecipanti incontri istituzionali (a incontro)	40	50	50	60	53,33	60	60	12,50%	0,00%
N. incontri istituzionali	20	20	25	30	25,00	30	30	20,00%	0,00%
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	43,40	42,40	43,73	42,40	42,40	-3,05%	0,00%
N. edizione giornalino comunale	2	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
N. Newsletter	140	156	150	160	155,33	160	160	3,00%	0,00%
N. comunicati stampa				1	0,33	1		-100,00%	-100,00%
N. visite/contatti pagine sito web comunale	163000	187.818	192.206	315.230	231751,33	300.000	589.665	154,44%	96,56%
N. comunicazioni inserite su Pannello informativo					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. bacheche/spazi comunali					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. download effettuati dal Sito comunale	4818	5350	12690	44510	20850	40000	122052	485,38%	205,13%
N. manifestazioni istituzionali	10	13	12	15	13,33	15	15	12,50%	0,00%
Indici di Tempo									
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 51.640,03	€ 40.821,52	€ 33.838,22	€ 31.471,40	€ 35.377,05	€ 31.500,00	€ 40.260,48	13,80%	27,81%
di cui Costo per manifestazioni istituzionali	€ 20.063,67	€ 17.410,00	€ 2.700,00	€ 2.496,72	€ 7.535,57	€ 2.500,00	€ 3.092,18	-58,97%	23,69%
di cui Spesa informatore comunale (Tit. I)	€ 8.601,00	€ 5.948,00	€ 5.794,80	€ 5.976,00	€ 5.906,27	€ 6.500,00	€ 4.817,00	-18,44%	-25,89%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Caterina Clerici	C	30,31%							
Paola Barbieri	D	0,73%							
Lucia Carluccio	D	5,00%							
Anna Saverino	C	60%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)					2,13	2,00	2,00	0,00	OK
N. comunicati stampa					0	1	0	-1,00	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di evasione richieste					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio di attesa allo sportello					0,00	0,00	0	0,00	OK
Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa)									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 4,25	€ 3,76	€ 4,80	€ 1,05	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (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									
Il processo 25 coinvolge n. 2 aree: l'AREA AFFARI GENERALI e l'AREA SOCIO CULTURALE. Per quanto riguarda l'Area Socio Culturale coinvolta nella realizzazione del periodico comunale e nella gestione del sito internet i costi del processo sono i seguenti: anno 2007 € 17.419,69 - anno 2008 € 19.406,17 - anno 2009 € 18.523,87 - anno 2010 € 18.944,33									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Finanziaria										
	Servizio Ragioneria										
	Ufficio Ragioneria										
Processo 26											
Gestire la funzione amministrativa-contabile											
Finalità del Processo											
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa											
Stakeholders											
Amministratori/Funzionari											
Indici											
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	-100,00%		
N. richieste evase (verifiche, correzioni, dati, controllo stipendi, ecc.)	270	270	360	300	310,00	300	300	-3,23%	0,00%		
N. richieste pervenute	270	270	360	300	310,00	300	300	-3,23%	0,00%		
N. dipendenti coinvolti nel processo	1,46	1,46	1,46	1,46	1,46	1,46	1,46	0,00%	0,00%		
n. mandati emessi	3.327	3.484	3.272	3.127	3.294	3.000	3.127	-5,08%	4,23%		
n. reverbali emesse	1.208	1.058	1.032	1.055	1.048	1.040	1.085	3,50%	4,33%		
n. verifiche Equitalia	81	99	96	90	95,00	90	90	-5,26%	0,00%		
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,00	-3,23%	-0,94%		
Indici di Tempo											
Tempo medio dell'emissione della reversele d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	40	40	40	30	36,67	36	30	-18,18%	-16,67%		
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	45	45	45	25	38,33	30	25	-34,78%	-16,67%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 54.527,00	€ 55.786,37	€ 53.807,99	€ 58.453,76	€ 56.016,04	€ 59.000,00	€ 54.479,03	-2,74%	-7,66%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	100	100	100	100	100	100	100	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Giuseppina Rosano	D	18%									
Maria Cova	C	60%									
Francesca Perugini	C	68%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Grado di supporto alla struttura dell'Ente (richieste evase/ richieste pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,02%	0,02%	0,02%	0,00%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio dell'emissione della reversele d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso					36,67	36,00	30,00	-6,00	OK		
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento					38,33	30,00	25	-5	NOOK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 6,73	€ 7,04	€ 6,50	-€ 0,54	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Urbanistica/Ambiente								
	Servizio Urbanistica								
Processo 27									
Gestire la pianificazione territoriale									
Finalità del Processo									
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8326,00	8319,00	8.381	8.381	0,75%	-100,00%
Mq territorio	4.690,00	4690,00	4690,00	4690,00	4.690,00	4.690,00	4690,00	0,00%	-100,00%
Mq edificati	18.652,33	22032,06	4884,91	5325,14	10.747,37	5.723,39	5687,25	-47,08%	-0,63%
Mq recupero edifici esistenti	7.322,58	0,00	1917,73	2090,56	1.336,10	2.152,85	2058,98	54,10%	-4,36%
Mq nuove edificazioni	11.329,74	0,00	1921,45	2094,61	1.338,69	2.254,99	2154,74	60,96%	-4,45%
Mq non edificabili	602.049,00	0,00	602.049,00	602049,00	401.366,00	602.049,00	602049,00	50,00%	0,00%
N. piani attuativi approvati	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. piani attuativi presentati	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,55	0,55	1,05	1,05	0,88	1,05	1,05	18,87%	0,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio che intercorre tra la Delibera di Adozione e Approvazione	90	90	90	90	90	90,00	90	0,00%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	60	60	60	60	60	60,00	60	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo complessivo del processo	€ 57.831,85	€ 43.315,32	€ 41.339,59	€ 34.665,95	€ 39.773,62	€ 41.300,00	€ 29.477,93	-25,89%	-28,62%
N. dipendenti del servizio	0,55	0,55	1,05	1,20	€ 0,93	0,65	0,65	-30,36%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
FERRUCCIO MIGANI	D1	45%	Tipo		Costo		Nominativo		
FRANCA MONDELLINI (fino al 11/03/2013)	B	40%							
DANIELA MORABITO	B	20%							
GUARNIERI ALBERTO	C1	15%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatore					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatore di Efficacia									
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)					229,16%	122,03%	121,26%	-0,77%	OK
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)					99,81%	95,47%	95,56%	0,09%	OK
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)					8557,91%	#####	12836,87%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati					(N. piani attuativi #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatore di Efficacia temporale									
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)					60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio che intercorre tra la Delibera di Adozione e Approvazione					90,00	90,00	90,00		
Indicatore di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)					€ 42.614,59	€ 63.538,46	€ 45.350,66	-€ 18.187,80	OK
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 4,78	€ 4,93	€ 3,52	-€ 1,41	OK
Indicatore di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2014
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Finanziaria									
Servizio		Servizio Ragioneria									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Ragioneria									
Processo 28											
Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario											
Finalità del Processo											
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spese e mediante la definizione dei documenti di legge											
Stakeholders											
Amministratori/Funzionari											
Indici											
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326,00	8319,00	8.381	8.381	0,75%	-100,00%		
N. variazioni capitoli di bilancio (compresa la riclass. DI. 1118)	180	190	180	223	197,67	150	100	-49,41%	-33,33%		
N. totale capitoli	700	710	700	700	703,33	710	700	-0,47%	-1,41%		
N. totale capitoli riclassificati con D.L. 118						0	700				
n. delibere	234	227	193	214	211,33	200	248	17,35%	24,00%		
n. pareri di regolarità emessi	165	165	160	200	175,00	200	248	41,71%	24,00%		
n. determinazioni esaminate	520	524	447	501	490,67	500	477	-2,79%	-4,60%		
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,00%	0,00%		
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio pareri regolarità contabile	5	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%		
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	90	86	86	86	86,00	90	90	4,65%	0,00%		
Data di approvazione bilancio	08/04/2010	28/03/2011	03/05/2012	02/07/2013	0,00	22/07/2014	22/07/2014				
Data di approvazione rendiconto	29/04/2010	30/04/2011	03/05/2012	23/04/2013	0,00	07/04/2014	07/04/2014				
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 49.337,00	€ 49.737,74	€ 49.326,09	€ 48.946,20	€ 49.336,68	€ 49.000,00	€ 49.678,86	0,69%	1,39%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	100	100	100	100	100,00	100		-100,00%	-100,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo						Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo			Tipo		Costo		Nominativo		
Maria Cova	C	20									
Giuseppina Rosanò	D	70									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO		
capacità programmatrice (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)					28,10%	21,13%	14,29%	-6,84%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio pareri regolarità contabile					5,00	5,00	5,00	0,00	OK		
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					86,00	90,00	90,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 5,93	€ 5,85	€ 5,93	€ 0,08	NOOK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio rivolta a colleghi e amministratori)					(indagine 0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Socio Culturale</div> <div>Servizio Pubblica Istruzione</div> <div>Ufficio Pubblica Istruzione</div>								
Processo 30										
Gestire la Refezione Scolastica										
Finalità del Processo										
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.										
Stakeholders										
Studenti, famiglie ed insegnanti										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	-100,00%	
N° alunni	634	634	704	628	655,33	628	628	-4,17%	-100,01%	
N° domande accolte	531	589	666	571	608,67	571	571	-6,19%	0,00%	
N° domande presentate	531	589	666	571	608,67	571	571	-6,19%	0,00%	
N° Utenti	531	577	666	571	604,67	571	571	-5,57%	0,00%	
N° pasti	72500	80300	73.182	71.992	75158,00	71.992		-100,00%	-100,00%	
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,66	0,66	0,66	0,66	0,66	0,66	0,66	0,00%	0,00%	
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo										
Tempo di attesa espresso in minuti	10	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 389.552,52	€ 373.053,59	€ 352.413,43	€ 383.760,00	€ 369.742,34	€ 402.860,00	€ 359.704,04	-2,71%	-10,71%	
Proventi di competenza	€ 289.918,83	€ 269.381,00	€ 276.161,38	€ 285.161,00	€ 276.901,13	€ 277.220,00	€ 268.028,00	-3,20%	-3,32%	
spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 369.618,00	€ 353.974,34	€ 328.318,44	€ 334.300,00	€ 338.864,26	€ 334.300,00	€ 305.189,00	-9,94%	-8,71%	
Contributo utenze mensa ditta sodexo			€ 39.459,31	€ 38.800,00	€ 26.086,44	€ 38.800,00	€ 38.800,00	48,74%	0,00%	
Rimborso Provveditorato mensa insegnanti *			€ 9.424,56	€ 25.939,00	€ 11.787,85	10.000,00	€ 13.902,00	17,93%	39,02%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità										
% gradimento servizio (da customer satisfaction)			70	70	46,67			-100,00%	#DIV/0!	
N° reclami			20	12	10,67			-100,00%	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo										
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Russo Teresa	B	11,27%								
Porrati Miriam	C	28,78%								
Barbieri Paola	D	12,62%								
Roveda Monica	B	14,00%								
BIANCHI ANNAMARIA	B	50,00%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia										
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)					92,27%	90,92%	90,92%	0,00%	OK	
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in minuti)					10,00	10,00	10,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)					81,71%	82,93%	87,82%	4,90%	OK	
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)					€ 4,92	€ 5,60	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 611,48	€ 705,53	€ 629,95	-€ 75,58	OK	
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)					€ 457,94	€ 485,50	€ 469,40	-€ 16,10	NOOK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)					46,67	0,00	0,00	0,00	OK	
media reclami (reclami/utenti)					0,02	0,00	0,00	0,00	OK	
Analisi del risultato										
PORRATI ASSENTE PER MATERNITA'										

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Urbanistica/Ambiente							
Servizio		Servizio Ecologia							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 31									
Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria									
Finalità del Processo									
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio.									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N° provvedimenti emessi	4	10	13	13	12,00	13	12	0,00%	-7,69%
N° controlli effettuati	4	19	15	15	16,33	14	13	-20,41%	-7,14%
N° segnalazioni ricevute	0	13	10	9	10,67	10	11	3,13%	10,00%
N° illeciti ambientali accertati	0	32	7	8	15,67	7	7	-55,32%	0,00%
N° partecipanti	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
N° iniziative	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,05	0,05	0,05	0,04	0,05	0,04	0,05	7,14%	25,00%
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	30	30	30	30	30,00		30	0,00%	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 31.335,75	€ 32.851,57	€ 42.781,70	€ 42.871,70	€ 39.501,66	€ 42.871,70	€ 42.871,70	8,53%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti	0	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. ricorsi presentati	0	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali	1	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	0	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
GIOVANNA FREDIANI	D1	20%							
PAOLA ANNONI	C1	5%							
MATARRESE (da luglio)	C1	5%							
DANIELA DE SIMONE	B	20%							
GIOVANNI LONGO	B	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/n. segnalazioni)					153,13%	140,00%	118,18%	-21,82%	NOOK
Tasso di illecito riscontrato (illeciti ambientali) accertati/n. controlli)					95,92%	50,00%	53,85%	3,85%	NOOK
% media di partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziative)					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio intervento su segnalazioni					30,00	0,00	30,00	0,30	OK
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 4,75	€ 5,12	€ 5,12	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento della qualità ambientale (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Socio Culturale Servizio Sociale Ufficio Servizi Sociali									
Processo 33											
Gestire le problematiche abitative											
Finalità del Processo											
Assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune											
Stakeholders											
Cittadinon difficoltà abitative											
Indici											
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%		
h apertura settimanale	25	25	27	27	26,33	27	27	2,53%	0,00%		
N° domande accolte	40	41	0	0	13,67	0	0	-100,00%	#DIV/0!		
N° domande presentate ammissibili	41	40	0	0	13,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!		
N° richieste informazioni evase	187	187	197	194	192,67	197	199	3,29%	1,02%		
N° richieste informazioni ricevute	187	187	197	194	192,67	197	199	3,29%	1,02%		
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,00%	0,00%		
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio di risposta (giorni)	15	15	1	1,00	5,67	1	1	-82,35%	0,00%		
Tempo medio di erog. del contributo di sostegno alla loc (giorni)	90	90	90	90,00	90,00	90	90	0,00%	0,00%		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 9.431,10	€ 35.979,40	€ 7.604,47	€ 8.622,21	€ 17.402,03	€ 8.622,21	€ 8.573,07	-50,74%	-0,57%		
N. utilizzatori dei servizi	187	100	100	100	100		100	0,00%	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome		Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Russo Teresa		B	8,32%								
Barbieri Paola		D	0,18%								
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					26,33	27,00	27,00	0,00	OK		
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					102,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Capacità di risposta (n. richieste informazioni evase / n. richieste informazioni ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di risposta					5,67	1,00	1,00	0,00	OK		
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione					90,00	90,00	90	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)					€ 174,02	#DIV/0!	€ 85,73	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 2,09	€ 1,03	€ 1,02	-€ 0,01	OK		
Indicatori di Qualità											
Analisi del risultato											
dall'anno 2012 il Comune NON ADEIRISCE al FONDO SOCIALE X L'AFFITTO della Regione Lombardia in quanto la quota percentuale di compartecipazione alla spesa richiesta da Regione Lombardia è troppo onerosa .Conduce in proprio interventi di sostegno all'affitto.											

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Vigilanza									
Servizio		Servizio Polizia Locale									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Polizia Locale									
Processo 35											
Gestire le sanzioni amministrative											
Finalità del Processo											
Garantire il pieno recupero delle sanzioni amministrative											
Stakeholders											
Amministratori											
Indici											
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.236	8.381	0,75%	1,76%		
N. ricorsi presentati	18,00	15,00	15,00	10,00	13,33	10,00	8,00	-40,00%	-104,00%		
N. ricorsi accolti	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!		
N. sanzioni	524	606	616	714	645	660	703	8,94%	-99,99%		
N. solleciti inviati	150,00	110,00	100,00	125,00	111,67	115,00	120,00	7,46%	4,35%		
N. sanzioni non pagate (ma iscritte poi a ruolo)	80,00	55,00	45,00	65,00	55,00	70,00	70,00	27,27%	0,00%		
N. verbali incassati	260,00	300,00	335,00	365,00	333,33	350,00	380,00	14,00%	8,57%		
N. verbali emessi	524,00	606,00	616,00	714,00	645,33	660,00	703,00	8,94%	6,52%		
N. dipendenti coinvolti nel processo	7	7,00	6,00	6,00	6,33	6,00	6,00	-5,26%	0,00%		
N. dipendenti totali	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	41,40	-4,61%	-2,36%		
N. sanzioni pagate con riduzione del 30%								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo											
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	65	45	40	40	41,67	40	40	-4,00%	0,00%		
tempo medio incasso sanzioni (gg)	90	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
€ incassati totali	€ 36.500,00	€ 42.000,00	€ 39.000,00	€ 33.000,00	€ 38.000,00	€ 30.000,00	€ 33.000,00	-13,16%	10,00%		
€ accertati	€ 37.000,00	€ 38.600,00	€ 39.000,00	€ 33.000,00	€ 36.866,67	€ 33.000,00	€ 51.500,00	39,69%	56,06%		
€ incassati a seguito sollecito	€ 15.000,00	€ 5.000,00	€ 4.500,00	€ 7.000,00	€ 5.500,00	€ 6.000,00	€ 6.500,00	18,18%	8,33%		
€ Totali a ruolo	€ 6.500,00	€ 8.500,00	€ 5.000,00	€ 7.500,00	€ 7.000,00	€ 7.500,00	€ 8.000,00	14,29%	6,67%		
€ incassati nei termini	€ 21.500,00	€ 23.000,00	€ 24.000,00	€ 30.000,00	€ 25.666,67	€ 20.000,00	€ 18.700,00	-27,14%	-6,50%		
Costo del processo	€ 41.297,60	44.037,70	€ 42.600,00	€ 36.015,00	€ 40.884,23	€ 35.000,00	€ 34.200,00	-16,35%	-2,29%		
€ verbalizzato				50500		50000	51500	#DIV/0!	3,00%		
€ incassato a seguito riscossione coattiva (anni precedenti)				22000		15000	20000	#DIV/0!	33,33%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
N. ricorsi persi	1	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N. ricorsi presentati	18	15	15	10	13,33	10	8	-40,00%	-20,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo								
			Tipo		Costo		Nominativo				
Carmine Capri	D3	18%									
Righini Roberto	C4	6%									
Fassino Roberto	C4	45%									
Bosani Giovanni	C4	9%									
Ferentini Manolo	C2	6%									
Buondonno Domenico	B6	5%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia											
Efficacia (n. ricorsi/n. sanzioni)					2,07%	1,52%	1,14%	-0,38%	OK		
Tasso di sollecito (Invio solleciti/n sanzioni non pagate)					203,03%	164,29%	171,43%	7,14%	OK		
Grado di recupero emessi (verbali incassati/verbali)					51,65%	53,03%	54,05%	1,02%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)					0,00	70,00	40,00	-30,00	OK		
tempo medio incasso sanzioni (gg)					60,00	60,00	60	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
% incasso sanzioni amministrative accertati (€ incassati totali/€ accertati)					103,07%	90,91%	64,08%	-26,83%	NOOK		
% incasso a seguito sollecito seguito sollecito/€ totali a ruolo (€ incassati a seguito sollecito/€ totali a ruolo)					78,57%	80,00%	81,25%	1,25%	OK		
% incassi prima della iscrizione a ruolo termini / € accertati (€ incassi nei termini / € accertati)					69,62%	60,61%	36,31%	-24,30%	NOOK		
Indicatori di Qualità											
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Analisi del risultato											
Si fa presente che con una unità operativa sul territorio (Agente) in meno sono diminuiti i controlli in pattuglia congiunta, sia verbalizzazione immediata su strada di conseguenza e lievemente inferiore . La riduzione del 30% sul pagamento se viene effettuato entro i 5 giorni porta ad introiti effettivi molto inferiori .											

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Urbanistica/Ambiente Servizio Edilizia Privata								
Processo 36										
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni										
Finalità del Processo										
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi										
Stakeholders										
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%	
h apertura settimanale	36	36	36	36	36,00	36,00	34	-5,56%	-5,56%	
N. domande accolte (PdC)	46	38	15	36	29,67	36,00	34	14,61%	-5,56%	
N. domande presentate ammissibili (pdC)	46	52	30	25	35,67	26,00	25	-29,91%	-3,85%	
n. richieste integrazioni	46	52	30	36	39,33	36,00	37	-5,93%	2,78%	
N. domande presentate	46	52	30	36	39,33	36,00	37	-5,93%	2,78%	
N° richieste accesso atti evase	80	64	61	63	62,67	60,00	60	-4,26%	0,00%	
N° richieste accesso atti ricevute	80	64	61	63	62,67	60,00	60	-4,26%	0,00%	
N° controlli DIA	0	0	2	0	0,67	0,00	0	-100,00%	#DIV/0!	
N° DIA presentate	103	109	169	151	143,00	162,00	165	15,38%	1,85%	
N. persone ricevute presso sportello					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. contatti (mail/fax/telefono)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. persone coinvolte nel processo	1,2	1,2	1	0,55	0,92	0,90	0,9	-1,82%	0,00%	
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%	
Indici di Tempo										
Tempo medio di rilascio del permesso di costruire	60	60	60	60	60,00	60,00	60	0,00%	0,00%	
Tempo medio di efficacia delle DIA	30	30	30	30	30,00	30,00	30	0,00%	0,00%	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	7	7	7	7	7,00	7,00	7	0,00%	0,00%	
Tempo medio di risposta alle richieste (telefoniche/mail/fax)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Tempo medio di risposta al pubblico ricevuto					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
N. pratiche evase			169,00	151,00	106,67	162,00	165,00	54,69%	1,85%	
Costo del processo	€ 46.292,85	€ 57.327,13	€ 29.267,05	€ 30.714,80	€ 39.102,99	30.714,80	€ 30.714,80	-21,45%	0,00%	
Oneri urbanizzazione (cap.3070 e 3110)			€ 178.349,00	€ 194.422,01	124257,00	194.422,01	€ 126.546,76	1,84%	-34,91%	
N. titoli abilitativi rilasciati			30	25	18,33	26,00	27	47,27%	3,85%	
					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										
% gradimento del servizio (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo										
Collaboratori coinvolti nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
FERRUCCIO MIGANI	D2	25%								
DANIELA MORABITO	B	20%								
FRANCA MONDELLINI (fino al 11/03/2013)	B	45%								
GUARNIERI ALBERTO	C1	45%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					36,00	36,00	34,00	-2,00	NOOK	
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					83,18%	138,46%	136,00%	-2,46%	NOOK	
Tasso di integrazione degli atti (integrazioni/N. domande presentate)					(N. richieste)	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
Tasso di accessibilità agli atti (atti evase/ricevute)					(N° richieste accesso)	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
Grado di controllo DIA (presentate)					(n. controlli DIA / DIA)	0,47%	0,00%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)					60,00	60,00	60,00	0,00	OK	
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo					#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti					7,00	7,00	7,00	0,00	OK	
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo unitario del servizio (costo del processo /N. pratiche evase)					€ 366,59	€ 189,60	€ 186,15	-€ 3,45	OK	
Proventi urbanizzazione (urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)					€ 6.777,65	€ 7.477,77	€ 4.686,92	-€ 2.790,85	NOOK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK	
Analisi del risultato										
commento sintetico sui risultati										

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Urbanistica/Ambiente							
Servizio		Servizio Suap							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 37									
Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese									
Finalità del Processo									
Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio									
Stakeholders									
Tecnici professionisti / Imprese									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N° diap evase	25	25	38	58	40,33	60,00	58	43,80%	-3,33%
N° diap pervenute	25	25	38	58	40,33	60,00	58	43,80%	-3,33%
N. diap presentate ammissibili	25	25	38	58	40,33	60,00	58	43,80%	-3,33%
N° diap gestite on-line	0	0	38	58	32,00	60,00	58	81,25%	-3,33%
h apertura settimanale	9	9	9	9	9,00	9,00	9	0,00%	0,00%
N. persone coinvolte nel processc	0,12	0,12	1,1	0,12	0,45	0,12	0,12	-73,13%	0,00%
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio risposta (in gg)	60	30	30	30	30,00	30,00	30	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 3.877,67	€ 5.411,91	€ 15.677,79	€ 20.947,98	€ 14.012,56	€ 20.947,98	€ 19.649,89	40,23%	-6,20%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Migani Ferruccio	D	20%							
Morabito Daniela	B	60%							
Capri Carmine	D	5%			2421				
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)					79,34%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					9,00	9,00	9,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio risposta					30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 1,68	€ 2,50	€ 2,34	-€ 0,15	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato									
Inizio attività produttive svolta da Ufficio Tecnico. Per il SUAP il Comando svolge tutte le pratiche del mercato, dei pubblici esercizi e le manifestazioni temporanee pertanto viene calcolato un totale del 5% individuandolo nel Responsabile assorbendo tutti gli altri operatori									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Socio Culturale									
	Servizio Pubblica Istruzione									
	Ufficio Pubblica Istruzione									
Processo 38										
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										
Stakeholders										
Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%	
N. ore per attività integrative	750	750	750	750	750,00	750	750	0,00%	0,00%	
N. ore complessive	7595	7595	7595	7600	7596,67	7600	7600	0,04%	0,00%	
N. ore sostegno	4584	4584	4590	3224	4132,67	3224	3200	-22,57%	-0,74%	
N. attività integrative attivate	36	36	40	40	38,67	40	40	3,45%	0,00%	
N. utenti	1459	1459	1500	1500	1486,33	1500	1500	0,92%	0,00%	
N. alunni hp	24	25	26	23	24,67	23	22	-10,81%	-4,35%	
N. persone coinvolte nel processo	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,00%	0,00%	
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%	
Indici di Tempo										
Tempo medio erogazione contributi (mesi)	9	9	9	9	9,00	9	9	0,00%	0,00%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
Costo del processo (compreso utenze dirette del singolo processo)	€ 136.794,14	€ 136.063,76	€ 129.085,27	€ 128.665,00	€ 131.271,34	€ 134.564,00	€ 116.145,76	-11,52%	-13,69%	
€ risorse comunali	€ 125.292,00	€ 126.941,59	€ 129.085,27	€ 116.049,00	€ 124.025,29	€ 122.064,00	€ 104.861,00	-15,45%	-14,09%	
€ complessivamente erogati	€ 125.292,00	€ 126.941,59	€ 129.085,27	€ 116.049,00	€ 124.025,29	€ 122.064,00	€ 104.861,00	-15,45%	-14,09%	
Spese Tit. I : scuola materna, elementari e media			€ 58.880,92	€ 68.274,00	€ 42.384,97	€ 68.950,00	€ 64.391,10	51,92%	-6,61%	
Spese Tit. I : contributo a materne private			€ 48.056,40	€ 47.775,00	€ 31.943,80	€ 53.000,00	€ 39.795,00	24,58%	-24,92%	
Contributo C. Vanzago x gestione scuola media			€ 89.242,00	€ 95.643,00	€ 61.628,33	€ 98.120,00	€ 88.615,00	43,79%	-9,69%	
Contributo C. Vanzago x manut. Straord. S. media			€ 50.567,95	€ -	€ 16.855,98	€ 27.500,00	€ -	-100,00%	-100,00%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità										
% gradimento dei servizi (indagine)								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Porrati Miriam	C	13,08%								
Barbieri Paola	D	9,12%								
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia										
Grado di integrazione attività (n. ore per attività integrative/ ore complessive)					9,87%	9,87%	9,87%	0,00%	OK	
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)					167,54	140,17	145,45	5,28	OK	
Durata media attività integrativa (ore complessive attività integrative/n. attività integrative attivate)					19,40	18,75	18,75	0,00	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio erogazione contributi					9,00	9,00	9,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
% di contribuzione comunale (€ risorse comunali/ € complessivamente erogati)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. utenti)					€ 88,32	€ 89,71	€ 77,43	-€ 12,28	OK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00	0,00	0,00	€ 0,00	OK	
Analisi del risultato										
Nella voce "euro complessivamente erogati" sono compresi i contributi erogati alle scuole materne private. PORRATI MIRIAM ASSENTE PER MATERNITA'										

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2014
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale									
Servizio		Servizio Sport									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Sport									
Processo 41											
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive											
Finalità del Processo											
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione											
Stakeholders											
Cittadini / Società sportive											
Indici											
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%		
Ore settimanali di utilizzo	205	205	205	205	205,00	205	205	0,00%	0,00%		
Ore settimanali di apertura degli impianti	215	215	215	215	215,00	215	215	0,00%	0,00%		
N. convenzioni attivate per la gestione degli impianti	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%		
N. impianti	4	4	4	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%		
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,00%	0,00%		
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%		
Indici di Tempo											
					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	€ 148.130,43	€ 147.585,80	€ 150.576,24	€ 130.760,00	€ 142.974,01	€ 130.760,00	€ 65.734,00	-54,02%	-49,73%		
Proventi di competenza	€ 14.689,00	€ 18.695,00	€ 6.566,00	€ 4.845,00	€ 10.035,33	€ 5.000,00	€ 4.660,00	-53,56%	-6,80%		
Costi impianti (manutenzione ordinaria)	€ 25.997,00	€ 31.997,00	€ 22.999,81	€ 20.243,00	€ 25.079,94	€ 20.243,00		-100,00%	-100,00%		
N. gg apertura impianti	305	305,00	305,00	305,00	305	305,00	305,00	0,00%	0,00%		
Costo utenze	€ 114.500,00	€ 107.500,00	€ 12.000,00	€ 105.654,00	€ 75.051,33	€ 105.654,00	€ 47.187,77	-37,13%	-55,34%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)								#DIV/0!	#DIV/0!		
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Clerici Caterina	C	12,50%									
Barbieri Paola	D	5,68%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Tasso di accesso (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)					95,35%	95,35%	95,35%	0,00%	OK		
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)					0,25	0,25	0,25	0,00	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura del servizio (provento di competenza/ costo del processo)					7,02%	3,82%	7,09%	3,27%	OK		
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 17,19	€ 15,60	€ 7,84	-€ 7,76	OK		
Costo medio giornaliero (costi impianti / n° giorni apertura impianti)					€ 82,23	€ 66,37	€ 0,00	-€ 66,37	OK		
Efficienza energetica (Costo utenze/costo complessivo del processo)					52,49%	80,80%	71,79%	-9,01%	OK		
Costo medio manutenzione impianti (totale costo manutenzioni / n. impianti)					€ 6.269,98	€ 5.060,75	0	-€ 5.060,75	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)					€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK		
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK		
Analisi del risultato											
Impianti : n. 2 palestre, n. 1 impianti tensostruttura, n. 1 impianti di calcio. I costi di utenza e manutenzione ordinaria/straordinaria delle palestre ubicate fuori dal centro sportivo sono conteggiate tra i costi di manutenzione ordinaria/straordinaria del processo inerenti gli immobili scolastici.											

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale							
Servizio		Servizio Cultura							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura							
Processo 42									
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali									
Finalità del Processo									
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N. iniziative finanziate	2	4	6	6	5,33	6	6	12,50%	0,00%
N. iniziative culturali	20	27	16	16	19,67	16	16	-18,64%	0,00%
N. partecipanti (medio ad evento)	40	40	40	40	40,00	40	40	0,00%	0,00%
N. iniziative culturali comunali	13	18	16	16	16,67	16	16	-4,00%	0,00%
N. dipendenti coinvolte nel processo	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali	60	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 24.168,23	€ 19.673,33	€ 19.025,12	€ 21.937,00	€ 20.211,82	€ 22.000,00	€ 24.941,55	23,40%	13,37%
Costo complessivo delle iniziative	€ 10.072,00	€ 5.462,97	€ 4.994,12	€ 7.947,00	€ 6.134,70	€ 8.000,00	€ 10.870,79	77,20%	35,88%
Proventi utilizzo strutture comunali			€ 2.493,05	€ 1.814,00	€ 1.435,68	€ 1.500,00	€ 1.500,00	4,48%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Clerici Caterina	C	21,88%							
Barbieri Paola	D	10,87%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Contribuzione all'offerta culturale (n. iniziative finanziate/ n. iniziative culturali)					27,12%	37,50%	37,50%	0,00%	OK
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative culturali)					2,40	2,50	2,50	0,00	OK
Grado di sostegno comunale (N. iniziative culturali comunali / N. iniziative culturali complessive)					84,75%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali					90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio delle iniziative (Costo complessivo delle iniziative/iniziativa realizzate)					€ 311,93	€ 500,00	€ 679,42	€ 179,42	OK
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. partecipanti)					€ 505,30	€ 550,00	€ 623,54	€ 73,54	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 2,43	€ 2,62	€ 2,98	€ 0,35	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00	0,00	0,00	€ 0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale									
Servizio		Servizio Sociale									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Servizi Sociali									
Processo 43											
Edilizia Residenziale Pubblica											
Finalità del Processo											
Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica											
Stakeholders											
Cittadini con difficoltà abitative											
Indici											
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%		
N. alloggi occupati	24	24	23	23	23,33	23	23	-1,43%	0,00%		
N. alloggi disponibili	2	2	3	3	2,67	5	5	87,50%	0,00%		
N. richieste alloggi	18	18	18	18	18,00	18	18	0,00%	0,00%		
N. cambio alloggi	1	1	2	1	1,33	1	1	-25,00%	0,00%		
N. alloggi E.R.P.	18	18	18	18	18,00	18	18	0,00%	0,00%		
N. alloggi totali	26	26	26	26	26,00	26	26	0,00%	0,00%		
N. utenti	58	58	55	55	56,00	55	55	-1,79%	0,00%		
N. morosi	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N. persone coinvolte nel processo	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,00%	0,00%		
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio loc (dalla domanda all'asseg dell'alloggio) - anni	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%		
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni (giorni)	15	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Proventi	€ 17.971,00	€ 17.977,00	€ 14.081,27	€ 10.810,00	€ 14.289,42	€ 10.810,00	€ 13.203,00	-7,60%	22,14%		
Costo del processo	€ 5.849,83	€ 5.733,47	€ 5.702,79	€ 5.710,00	€ 5.715,42	€ 5.710,00	€ 5.679,71	-0,62%	-0,53%		
€ integrazione			€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!		
€ Costi manutenzione ERP (ordinarie)	€ 17.552,00	€ 15.438,00	€ 11.999,00	€ 7.476,00	€ 11.637,67	€ 7.476,00	€ 8.550,00	-26,53%	14,37%		
n. alloggi ERP	18	18	18	18	18	18	€ 18,00	0,00%	0,00%		
€ Costo complessivo manutenzioni (su immobili a disposizione)	€ 45.150,00	€ 49.907,00	€ 45.478,00	€ 28.698,00	€ 41.361,00	€ 28.698,00	€ 30.679,00	-25,83%	6,90%		
€ incassati su morosità								#DIV/0!	#DIV/0!		
€ morosità accertate								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo		Nominativo			
Russo Teresa	B	7,55%									
Barbieri Paola	D	6,04%									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2014	
Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Lavori pubblici e Ambiente											
	LL.PP. E Manutenzioni											
	LL.PP. E Manutenzioni											
processo 44												
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio												
Finalità del Processo												
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti												
Stakeholders												
Amministratori e fruitori dei beni												
Indici												
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno			
Indici di Quantità												
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%			
N. manutenzioni straordinarie effettuate	17	11	0	2	4,33	3	4	-7,69%	33,33%			
N. manutenzioni straordinarie programmate	17	11	0	6	5,67	5	5	-11,76%	0,00%			
€ destinati nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!			
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 386.462,00	€ 166.182,30	€ 59.380,47	€ 74.058,16	€ 99.873,64	€ 325.512,00	€ 65.347,00	-34,57%	-79,92%			
N. nuove opere realizzate	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
N. nuove opere programmate	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
N° opere rilevanti	0	0	0	1	0,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!			
N. manutenzioni ordinarie effettuate	90	50	69	79	66,00	107	174	163,64%	62,62%			
N. manutenzioni ordinarie programmate	90	50	69	79	66,00	143	174	163,64%	21,68%			
N. persone coinvolte nel processo	1,45	1,45	0,95	0,9	1,10	0,95	0,95	-13,64%	0,00%			
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%			
N. strutture per eventi e feste	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1	1	0,00%	0,00%			
Indici di Tempo												
Tempo medio di intervento su segnalazione	6	6	5	5	5,33	5	5	-6,25%	0,00%			
N. interventi realizzati in ritardo	16	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
N. interventi programmati	91	50	69	80	66,33	143	174	162,31%	21,68%			
Indici di Costo												
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 79.312,96	€ 39.990,31	€ 55.476,66	€ 45.526,32	€ 46.997,76	€ 54.500,00	€ 61.863,00	31,63%	13,51%			
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 45.000,00	€ 38.000,00	€ 55.482,00	€ 51.000,00	€ 48.160,67	€ 48.000,00	€ 62.000,00	28,74%	29,17%			
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 22.217,00	€ 12.400,00	€ 0,00	€ 28.531,84	€ 13.643,95	€ 10.000,00	€ 3.484,00	-74,46%	-65,16%			
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 0,00	€ 53.674,00	€ 108.505,00	€ 40.008,95	€ 67.395,98	€ 277.512,00	€ 221.803,00	229,10%	-20,07%			
Costo complessivo titoli I e II (per manutenzioni ordinarie e straordinarie) per tutte le strutture a patrimonio	€ 101.529,96	€ 52.390,31	€ 55.476,66	€ 74.058,16	€ 60.641,71	€ 64.500,00	€ 65.347,00	7,76%	1,31%			
Costo del processo	€ 52.864,61	€ 51.192,13	€ 47.642,41	€ 74.574,10	€ 57.802,88	€ 48.000,00	€ 38.415,97	-33,54%	-48,49%			
Indici di Qualità												
n. ricorsi e/o segnalazioni	71	41	69	84	64,67	51	177	173,71%	247,06%			
n. interventi effettuati	90	50	69	80	66,33	107	174	162,31%	62,62%			
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!			
Personale coinvolto nel Processo												
Collaboratori coinvolti nel Processo												
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo					
GIOVANNA FREDIANI	D1	25%										
PAOLA ANNONI	C3	25%										
ELENA MATARRESE (da luglio)	C1	25%										
DANIELA DE SIMONE	B5	20%										
GIOVANNI LONGO	B5	20%										
Indicatori di Efficacia												
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					76,47%	60,00%	80,00%	20,00%	OK			
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					100,00%	74,83%	100,00%	25,17%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale												
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Tempo medio di intervento su segnalazione					5,33	5,00	5,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica												
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)					97,59%	113,54%	99,78%	-13,76%	OK			
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)					20,24%	3,60%	1,57%	-2,03%	OK			
Indicatori di Qualità												
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Qualità degli interventi segnalazioni/ n. interventi effettuati					97,49%	47,66%	101,72%	54,06%	OK			
Analisi del risultato												
commento sintetico sui risultati												

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Lavori pubblici e Ambiente									
Servizio		LL.PP. E Manutenzioni									
Ufficio/Centro di Costo		LL.PP. E Manutenzioni									
Processo 45											
Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive...)											
Finalità del Processo											
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili su strutture di valenza sociale- Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennic prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.326	8295,67	8.381	8.381	1,03%	0,00%		
N. manutenzioni straordinarie effettuate	21	16	3	17	12,00	4	10	-16,67%	150,00%		
N. manutenzioni straordinarie programmate	21	16	3	32	17,00	25	25	47,06%	0,00%		
€ destinati nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 628.000,00	€ 0,00	#DIV/0!	-100,00%		
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 873.702,00	€ 530.449,95	€ 335.060,00	€ 188.603,00	351370,98	€ 273.530,00	€ 241.798,00	-31,18%	-11,60%		
N. nuove opere realizzate	0	0	0	1	0,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!		
N. nuove opere programmat	0	0	0	1	0,33	3	3	800,00%	0,00%		
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° opere rilevanti	1	2	1	2	1,67	5	0	-100,00%	-100,00%		
N. manutenzioni ordinarie effettuate	451	462	434	590	495,33	393	653	31,83%	66,16%		
N. manutenzioni ordinarie programmat	451	462	491	590	514,33	497	653	26,96%	31,39%		
N. persone coinvolte nel process	1,45	1,45	1,22	1,20	1,29	1,20	1,23	-5,04%	2,08%		
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su segnalazione	6	6	5	5	5,33	5	5	-6,25%	0,00%		
N° interventi realizzati in ritardo	70	60	57	0	39,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!		
N° interventi programmati	451	462	491	590	514,33	497	653	26,96%	31,39%		
Indici di Costo											
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 116.765,90	€ 198.580,02	€ 203.090,62	€ 188.603,00	€ 196.757,88	€ 172.530,00	€ 176.144,00	-10,48%	2,09%		
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 167.150,00	€ 128.000,00	€ 205.450,00	€ 193.085,00	€ 175.511,67	€ 183.030,00	€ 177.330,00	1,04%	-3,11%		
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 442.239,09	€ 403.596,24	€ 131.478,49	€ 39.000,00	€ 191.358,24	€ 693.000,00	€ 65.654,00	-65,69%	-90,53%		
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 483.104,00	€ 570.501,00	€ 737.758,96	€ 39.000,00	€ 449.086,65	€ 693.000,00	€ 681.000,00	51,64%	-1,73%		
Costo complessivo titoli I e II (per manutenzioni ordinarie e straordinarie) per tutte le strutture a patrimonio	€ 559.004,99	€ 602.176,26	€ 334.569,11	€ 227.603,00	€ 388.116,12	€ 865.530,00	€ 241.798,00	-37,70%	-72,06%		
Costo del processo	€ 151.593,28	€ 234.280,46	€ 235.547,23	€ 221.630,94	€ 230.486,21	€ 213.684,14	€ 218.113,02	-5,37%	2,07%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
n. ricorsi e/o segnalazioni	405	332		637	323,00	284	696,00	115,48%	145,07%		
n. interventi effettuati	451	462		590	350,67	393	653,00	86,22%	66,16%		
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo		Nominativo			
GIOVANNA FREDIANI	D1	20%									
PAOLA ANNONI	C3	20%									
ELENA MATARRESE (da luglio)	C1	25%									
DANIELA DE SIMONE	B5	20%									
GIOVANNI LONGO	B5	50%									
RI DI PERFORMANCE											
					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indici di Efficacia											
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					70,59%	16,00%	40,00%	24,00%	OK		
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)					0,00%	229,59%	0,00%	-229,59%	NOOK		
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)					100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					96,31%	79,07%	100,00%	20,93%	OK		
Indici di Efficacia temporale											
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					7,58%	0,00	0,00%	0,00%	OK		
Tempo medio di intervento su segnalazione					5,33	5,00	5,00	0,00	OK		
Indici di Efficienza Economica											
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)					112,11%	94,26%	€ 0,99	5,07%	NOOK		
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)					42,61%	100,00%	€ 0,10	-90,36%	OK		
Indici di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00%	€ 0,00	0	0,00%	OK		
Qualità degli inteventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)					92,11%	€ 0,72	1,065849923	34,32%	OK		
Esiti del risultato											
L'intervento relativo ai nuovi loculi cimiteriali è stato realizzato tramite finanza privata, ma l'opera dopo il collaudo entrerà nel patrimonio dell'Ente											

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Lavori pubblici e Ambiente							
Servizio		LL.PP. E Manutenzioni							
Ufficio/Centro di Costo		LL.PP. E Manutenzioni							
Processo 46									
Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica									
Finalità del Processo									
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8.319	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N. manutenzioni straordinarie effettuate	16	2	0	4	2,00	8	10	400,00%	25,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	16	2	0	26	9,33	28	34	264,29%	21,43%
€ destinati nuove opere di competenza	€ 47.847,00	€ 0,00	€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00	0	#DIV/0!	#DIV/0!
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 691.132,00	€ 359.381,20	€ 315.000,00	196880	€ 290.420,40	€ 298.000,00	162968	-43,89%	-45,31%
N. nuove opere realizzate	1	3	0	1	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. nuove opere programmate	0	3	0	2	1,666666667	5	5	200,00%	0,00%
N° incontri con i cittadini	0	0	0	1	0,333333333	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° opere rilevanti	2	2	0	2	1	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. manutenzioni ordinarie effettuate	120	108	110	138	119	263	261	119,94%	-0,76%
N. manutenzioni ordinarie programmate	120	108	110	138	119	273	261	119,94%	-4,40%
N. stanze soddisfatte	94	108	110	138	119	123	261	119,94%	112,20%
N. stanze ricevute	94	108	110	138	119	130	270	127,53%	107,69%
Km strade illuminate	26	26	26	26	26	26	26	0,00%	0,00%
Km strada patrimonio	32,1	32,1	32,1	32,1	32,1	32,1	32,1	0,00%	0,00%
N. persone coinvolte nel processo	1,5	1,5	1,15	0,8	1,15	0,8	1,05	-8,70%	31,25%
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su segnalazione in gg.	2	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati	0	0	0	0	0,00	306	261	#DIV/0!	-14,71%
Indici di Costo									
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 170.433,00	€ 118.454,44	€ 104.614,61	€ 117.990,00	€ 113.686,35	€ 104.000,00	€ 103.968,00	-8,55%	-0,03%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 157.000,00	€ 91.500,00	€ 104.700,00	€ 118.000,00	€ 104.733,33	€ 116.000,00	€ 104.000,00	-9,70%	-10,34%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 120.000,00	€ 215.454,44	€ 0,00	€ 19.890,00	€ 78.448,15	€ 60.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 110.000,00	€ 230.000,00	€ 0,00	€ 19.890,00	€ 83.296,67	€ 60.000,00	€ 60.000,00	-27,97%	0,00%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 61.384,00	€ 50.238,12	€ 58.499,50	€ 59.000,00	€ 55.912,54	€ 60.500,00	€ 59.000,00	5,52%	-2,48%
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 110.998,00	€ 106.754,81	€ 174.837,00	€ 144.030,00	€ 141.873,94	€ 150.000,00	€ 145.895,00	2,83%	-2,74%
Costo manutenzione manto stradale	€ 290.433,00	€ 333.908,88	€ 104.614,61	€ 137.880,00	€ 192.134,56	€ 177.500,00	€ 103.968,00	-45,89%	-41,43%
N. km strade asfaltate	27,85	27,85	27,85	27,85	27,85	27,85	27,85	0,00%	0,00%
Costo del processo	€ 414.619,75	€ 362.641,19	€ 346.039,73	€ 403.135,35	€ 370.605,42	€ 317.735,35	€ 208.895,78	-43,63%	-34,25%
Indici di Qualità									
n. ricorsi e/o segnalazioni	94	108	110	104	107	130	270	151,55%	107,69%
n. interventi effettuati	94	108	110	138	119	263	261	119,94%	-0,76%
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
GIOVANNA FREDIANI	D1	25%							
PAOLA ANNONI	C3	25%							
ELENA MATARRESE (da luglio)	C1	30%							
DANIELA DE SIMONE	B5	20%							
GIOVANNI LONGO	B5	20%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					21,43%	28,57%	29,41%	0,84%	OK
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)					80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					25,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie)					100,00%	96,34%	100,00%	3,66%	OK
tasso di risposta (n. stanze soddisfatte / n. stanze ricevute)					100,00%	94,62%	96,67%	2,05%	OK
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)					81,00%	81,00%	81,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/ n. interventi programmati)					#DIV/0!	0,00	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione					2,00	2,00	2,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)					108,55%	89,66%	99,97%	10,31%	NOOK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie					(spesa) 94,18%	100,00%	0,00%	-100,00%	OK
Costo unitario manutenzione manto stradale (Costo manutenzione manto stradale / Km strade asfaltate)					€ 6.898,90	€ 6.373,43	€ 3.733,14	€ 2.640,29	OK
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica / Km strade illuminate)					€ 2.150,48	€ 2.326,92	€ 2.269,23	€ 57,69	OK
Efficienza energetica (costo utenze illuminazione pubblica di competenza/costo utenze anno precedente)					€ 30.807,00	€ 5.970,00	€ 1.865,00	€ 4.105,00	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)					90,45%	49,43%	103,45%	54,02%	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Lavori pubblici e Ambiente								
		LL.PP. E Manutenzioni								
		LL.PP. E Manutenzioni								
processo 47										
Gestione del verde pubblico										
Finalità del Processo										
Pianificare la gestione del verde pubblico - Assicurare la manutenzione dei giardini e del verde pubblico in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti										
Stakeholders										
Cittadini										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%	
N. manutenzioni effettuate	762	830	682	656	722,67	688	658	-8,95%	-4,36%	
N. manutenzioni programmate	762	807	682	667	718,67	890	658	-8,44%	-26,07%	
Nuove aree realizzate	1	1	1	2	1,33	3	3	125,00%	0,00%	
Nuove aree programmate	1	1	1	2	1,33	3	3	125,00%	0,00%	
Mq verde	114.406	115.626	115.981	123.292	118.300	125.568	125.568	6,14%	0,00%	
Mq territorio	4.690.000	4.690.000	4.690.000	4.690.000	4.690.000	4.690.000	4.690.000	0,00%	0,00%	
N. persone coinvolte nel processo	1,5	1,50	0,90	0,80	1,07	0,80	0,83	-2,30%	3,12%	
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo										
Tempo medio di intervento su segnalazione in gg.	6	6	6	6	6,00	6	6	0,00%	0,00%	
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N° interventi programmati	762	830	682	667	726,33	890	658	-9,41%	-26,07%	
Indici di Costo										
spesa sostenuta per manutenzioni	€ 70.232,00	€ 61.492,48	€ 91.968,10	€ 81.515,00	€ 78.325,19	€ 111.500,00	€ 116.429,00	48,65%	4,42%	
spesa programmata per manutenzioni	€ 80.000,00	€ 75.000,00	€ 92.000,00	€ 86.600,00	€ 84.533,33	€ 93.000,00	€ 116.500,00	37,82%	25,27%	
Costo del processo	€ 71.711,41	€ 65.492,48	€ 93.309,21	€ 83.515,00	€ 80.772,23	€ 114.775,09	€ 119.350,20	47,76%	3,99%	
Mq verde pubblico	114.406	115.626	115.981	123.292	118.300	125.568	125.568	6,14%	0,00%	
Indici di Qualità										
% gradimento dei servizi (indagine)								#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo										
Collaboratori coinvolti nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
GIOVANNA FREDIANI	D1	20%								
PAOLA ANNONI	C3	25%								
ELENA MATARRESE (da luglio)	C1	15%								
DANIELA DE SIMONE	B5	20%								
GIOVANNI LONGO	B5	5%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Stato di conservazione del verde pubblico (manutenzioni effettuate/manutenzioni programmate)					100,56%	77,30%	100,00%	22,70%	OK	
% realizzazione nuove aree (nuove aree realizzate/ nuove aree programmate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK	
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)					2,52%	2,68%	2,68%	0,00%	OK	
Verde procapite (mq verde/popolazione)					1422,04%	1498,25%	1498,25%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)					0,00%	0,00	0,00%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
% risorse destinate (spesa per manutenzioni sostenute/spesa per manutenzioni programmata)					92,66%	€ 1,20	99,94%	-19,95%	OK	
Costo unitario (costo del processo/mq verde pubblico)					€ 0,68	€ 0,91	€ 0,95	€ 0,04	NOOK	
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)					€ 9,71	€ 13,69	€ 14,24	€ 0,55	NOOK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK	
Analisi del risultato										
commento sintetico sui risultati										

Comune di Pogliano Milanese

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area Socio Culturale
Servizio Sociale
Ufficio Servizi Sociali

Area Socio Culturale
Servizio Sociale
Ufficio Servizi Sociali

Processo 48
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

Stakeholders
Famiglie con bimbi 0-3 anni

Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N° posti occupati	33	32	32	35	33,00	35	35	6,06%	0,00%
N° posti disponibili	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° richieste pervenute	38	37	36	36	36,33	36	37	1,83%	2,78%
Bimbi 0-3 anni	315	297	293	290	293,33	290		-100,00%	-100,00%
N° gg apertura servizio	235	235	235	235	235,00	235	235	0,00%	0,00%
N° ore servizio alla settimana	52,5	52,5	52,5	52,5	52,50	52,5		-100,00%	-100,00%
N. persone coinvolte nel processo	10,85	10,85	10,85	10,85	10,85	10,85	10,85	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali dell'Ente	45,4	44,4	43,4	42,4	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio in lista di attesa (giorni)	30	30	30	30	30,00	30		-100,00%	-100,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 387.983,45	€ 386.211,44	€ 315.166,95	€ 308.707,00	€ 336.695,13	€ 308.400,00	€ 292.923,00	-13,00%	-5,02%
Proventi di competenza	€ 125.720,00	€ 125.000,00	€ 125.000,00	€ 114.600,00	€ 121.533,33	110,00,00	€ 107.000,00	-11,96%	#VALORE!
Spese Tit. 1	€ 93.531,00	€ 106.379,00	€ 77.532,91	€ 83.484,00	€ 89.131,97	€ 83.100,00	€ 79.460,00	-10,85%	297,30%
FSR (voce in entrata)		€ 20.726,08	€ 20.700,00	€ 17.399,00	€ 19.608,36	€ 20.000,00	€ 20.000,00	2,00%	#RIFI!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#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 coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Bianchi Anna Maria	B	100% del 50%			
Ballarini Simona	A	100%			
Grillo Maria	A	100%			
Zanetti Katia	C	100%			
Carraro Cinzia	C	100%			
Lavazza Daniela	C	100%			
Perre Giuseppina	C	100%			
Roveda Monica	B	10%			
Grillo Carla	C	100%			
Pugliese Mariagrazia	C	0%			
Russo Teresa	B	12,80%			
Porrati Miriam	C	10,14%			
Barbieri Paola	D	12,08%			

INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)					12,39%	12,41%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
giorni di apertura del servizio (n.gg./365)					235,00	235,00	235,00	0,00	OK
orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)					52,50	52,50	0,00	-52,50	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio in lista di attesa					30,00	30,00	0,00	-30,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (provento / costo del processo)					36,10%	#VALORE!	36,53%	#VALORE!	#VALORE!
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)					€ 1.147,82	€ 1.063,45	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo procapite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)					€ 40,47	€ 36,80	€ 34,95	-€ 1,85	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (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

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Vigilanza</div> <div>Servizio Polizia Locale</div> <div>Ufficio Polizia Locale</div>							
Processo 49									
Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi									
Finalità del Processo									
Garantire la mobilità sul territorio in condizioni di sicurezza attraverso la progettazione del Piano di Viabilità / Mobilità e la sua gestione - Garantire l'efficienza della segnaletica stradale e della funzionalità dei semafori									
Stakeholder									
Automobilisti/ Motociclisti / Ciclisti / Pedoni									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N° segnali	1650	1680	1640	1600	1640	1530	1540	-6,10%	0,65%
Km strade urbane	11,72	11,72	11,72	11,72	11,72	11,72	11,72	0,00%	0,00%
N° segnali sostituiti	135	75	80	80	78,33	70	75	-4,26%	7,14%
N° interventi effettuati	145	150	160	160	156,67	160	165	5,32%	3,13%
N° interventi programmati	45	25	30	30	28,33	35	35	23,53%	0,00%
N. persone coinvolte nel processo	1,25	1,25	1,25	1,25	1,25	1,25	1,25	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
Realizzazione piccoli lavori svolti direttamente dal personale	40	60	65	75	66,67	70	80	20,00%	14,29%
N. cartelli imbrattati puliti	15	20	25	35	26,67	30	35	31,25%	16,67%
Indici di Tempo									
N° interventi effettuati in ritardo	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
tempo medio di intervento su segnalazione (gg)	18	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 70.917,92	€ 53.030,06	€ 62.000,00	€ 58.565,00	€ 57.865,02	€ 55.000,00	€ 39.700,00	-31,39%	-27,82%
di cui Costo segnaletica	€ 23.704,00	€ 27.102,00	€ 10.000,00	€ 12.000,00	€ 16.367,33	€ 12.000,00	€ 12.000,00	-26,68%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° segnalazioni cartelli non conformi CdS					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
			Tipo	Costo		Nominativo			
Carmine Capri	D3	12%							
Righini Roberto	C4	21%							
Fassino Roberto	C4	12%							
Bosani Giovanni	C4	17%							
Ferentini Manolo	C2	17%							
Buondonno Domenico	B6	26%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. segnali /km strade urbane)					140	131	131	85,32%	OK
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)					4,78%	4,58%	4,87%	0,29%	OK
Grado di realizzazione del Piano (n. interventi effettuati / n. interventi programmati)					552,94%	457,14%	471,43%	14,29%	OK
Realizzazione piccoli lavori svolti direttamente dal personale					66,67	70,00	80	1000,00%	OK
N. cartelli imbrattati puliti					27	30	35	500,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione					15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)					€ 1.396,53	€ 1.023,89	€ 1.023,89	€ 0,00	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)					€ 6,96	€ 6,56	€ 4,74	-€ 1,83	OK
Costo medio per km della viabilità (costo complessivo del processo/km strade)					€ 4.937,29	€ 4.692,83	€ 3.387,37	-€ 1.305,46	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
n. segnalazioni di cartelli non conformi al CDS					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
Si continua con l'obiettivo di eliminare cartelli stradali verticali non indispensabili. Seguendo l'obiettivo del contenimento della spesa corrente, le somme destinate alla realizzazione di segnaletica orizzontale sul territorio sono diminuite, si è provveduto a realizzare solo ed esclusivamente la segnaletica indispensabile (STOP, Precedenze attraversamenti pedonali e presegnalazione di pericolo.									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Urbanistica SUAP							
Servizio		Area Urbanistica SUAP							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Commercio							
Processo 51									
Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti									
Finalità del Processo									
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.									
Stakeholders									
Esercizi commerciali - Attività Produttive									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8296	8.381	8.381	1,02%	0,00%
N° domande accolte (controllate)	235	200	180	185	205,00	150	150	-26,83%	0,00%
N° domande presentate	235	210	200	200	215,00	205	204	-5,12%	-0,49%
N° attività presenti sul territorio	155	150	140	135	148,33	135	130	-12,36%	-3,70%
Nuove attività insediate (e/o cambi di gestione)	7	5	6	10	6,00	9	8	33,33%	-11,11%
Attività cessate	4	6	8	5	6,00	4	4	-33,33%	0,00%
N° commercio di vicinato	75	73	73	73	73,67	73	70	-4,98%	-4,11%
N° attività commerciali	89	89	89	89	89,00	89	90	1,12%	1,12%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	155	155	155	165	155,00	165	164	5,81%	-0,61%
ore di apertura settimanale	5	5	4	4,5	4,67	4,5	4,5	-3,57%	0,00%
N. persone coinvolte nel processo	0,5	0,5	0,25	0,5	0,42	0,5	0,5	20,00%	0,00%
N. dipendenti totali dell'Ente	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio rilascio autorizzazioni media struttura	14	14	12	12	12,67	12	12	-5,26%	0,00%
Tempo medio rilascio autorizzazioni commercio ambulante	30	20	15	15	16,67	15	15	-10,00%	0,00%
Tempo medio rilascio autorizzazioni commercio di vicinato	20	15	10	10	11,67	10	10	-14,29%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 16.693,00	€ 16.158,95	€ 22.000,00	€ 13.860,00	€ 17.339,65	€ 13.000,00	€ 4.912,47	-71,67%	-62,21%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Carmine Capri	D3	18%							
Righini Roberto	C4	0%							
Fassino Roberto	C4	4%							
Bosani Giovanni	C4	8%							
Ferentini Manolo	C2	2%							
Buondonno Domenico	B6	0%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)					95,35%	73,17%	73,53%	0,36%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					4,04%	6,67%	6,15%	-0,51%	NOOK
% di cessazioni (cessate/attività presenti sul territorio)					4,04%	2,96%	3,08%	0,11%	NOOK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)					82,77%	82,02%	77,78%	-4,24%	NOOK
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente e anche licenze commercio ambulante/popolazione (licenze totali)					1,87%	1,97%	1,96%	-0,01%	NOOK
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					4,67	4,50	4,50	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio rilascio autorizzazioni					12,67	12,00	12,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio (costo del processo / n.attività)					€ 116,90	€ 96,30	€ 37,79	-€ 58,51	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 2,09	€ 1,55	€ 0,59	-€ 0,96	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
Per il settore Commercio il Comando Polizia Locale esegue gli accertamenti successivi su comunicazione dell'Ufficio SUAP, si eseguono ancora i controlli sul mercato e le manifestazioni di pubblico spettacolo temporanee su aree pubbliche. Per queste attività ci si avvale del Comandante e due operatori alternativamente.									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Finanziaria Servizio Ragioneria Ufficio Economato								
Processo 53										
Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)										
Finalità del Processo										
Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'ente										
Stakeholders										
Uffici comunali										
Indici										
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8.319	8.381	8.381	0,75%	0,00%	
Importo acquisti-servizi gestiti dal servizio Economato	€ 172.790,00	€ 146.490,51	€ 129.094,86	€ 123.272,24	€ 132.952,54	€ 120.000,00	€ 120.680,61	-9,23%	0,57%	
Totale spesa corrente	€ 5.815.553,00	€ 5.822.207,45	€ 5.530.059,82	€ 5.497.195,99	€ 5.616.487,75	€ 5.551.955,00	€ 5.123.799,65	-8,77%	-7,71%	
N. persone coinvolte nel processo	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,00%	0,00%	
N. dipendenti totali dell'Ente	46,49	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,00	-5,41%	-0,94%	
Totale spesa per acquisti di beni e materie prime	€ 87.266,00	€ 75.028,49	€ 71.759,21	€ 65.013,47	€ 70.600,39	€ 79.780,00	€ 39.675,40	-43,80%	-50,27%	
N. buoni economici	€ 293,00	€ 304,00	€ 255,00	€ 243,00	€ 267,33	€ 250,00	€ 264,00	-1,25%	5,60%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo										
anticipazioni economiche evase entro gg	2	1,5	1,5	1,5	1,50	1,5	1,5	0,00%	0,00%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 11.799,00	€ 11.966,00	€ 11.780,25	€ 11.981,41	€ 11.909,22	€ 11.960,00	€ 11.905,52	-0,03%	-0,46%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità										
% gradimento servizio	100	100	100	100	100,00	100	100	0,00%	0,00%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo										
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Rosano Giuseppina	D	3%								
Cova Maria Bambina	C	10%								
Perugini Francesca	C	20%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Efficacia del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva acquisti dell'Ente)					2,37%	2,16%	2,36%	0,19%	OK	
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					0,79%	0,83%	0,83%	0,01%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Anticipazioni economiche evase gg.					1,50	1,50	1,50	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 34.026,34	€ 34.171,43	€ 34.015,77	-€ 155,66	OK	
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 1,43	€ 1,43	€ 1,42	-€ 0,01	OK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine interna)					100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
Analisi del risultato										
commento sintetico sui risultati										

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Affari Generali</div> <div>Servizio Segreteria</div>									
Processo 55											
Gestire i sistemi informativi											
Finalità del Processo											
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali											
Stakeholders											
Uffici comunali											
Indici											
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%		
N. postazioni hardware	31,00	31,00	31,00	31,00	31,00	31,00	31,00	0,00%	0,00%		
N. servizi on line	4,00	4,00	4,00	6,00	4,67	7,00	6,00	28,57%	-14,29%		
N. totale dipendenti	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%		
N. dipendenti del servizio	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,00%	0,00%		
N. interventi di supporto realizzati	90	62	60	65	62	60	60	-3,74%	0,00%		
N. interventi di supporto richiesti	90	62	60	65	62	60	60	-3,74%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo											
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (ore)	24	24	24	24	24	24	24	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 56.119,95	€ 51.143,61	€ 51.239,23	€ 54.928,41	€ 52.437,08	€ 54.000,00	€ 43.053,67	-17,89%	-20,27%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Lucia Carluccio	D.1	10%	Assistenza on-site DSC Assistenza Dedagroup Nemo Srl								
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia											
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)					0,71	0,73	0,73	0,00	OK		
% Personale del servizio/(n.dipendenti)					0,23%	0,24%	0,24%	0,00%	OK		
Efficacia del Servizio CED interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti					24,00	24,00	24,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 477.363,40	€ 510,00	€ 0,00	-€ 510,00	OK		
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione)					€ 5,74	€ 0,01	€ 0,00	-€ 0,01	OK		
Costo unitario postazione complessivo del processo/n. postazioni)					€ 1.539,88	€ 1,65	€ 0,00	-€ 1,65	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di Pogliano Milanese

ANNO2014

Obiettivo di processo

Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità

Servizio

Ufficio/Centro di Costo

Area Affari Generali

Servizio Segreteria

ufficio protocollo

Processo 56

Gestire il protocollo e l'archivio

Finalità del Processo

Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi

Stakeholders

Uffici comunali

Indici

2010

2011

2012

2013

media triennio prec

Atteso nell'anno

Raggiunto nell'anno

Raggiunto nell'anno/
Triennio prec

Raggiunto nell'anno/
Atteso nell'anno

Indici di Quantità

Popolazione

N° atti protocollati in entrata complessivamente

N° atti protocollati in uscita complessivamente

N° totale dipendenti

N° atti da archiviare

N° atti archiviati

N° dipendenti del servizio

Indici di Tempo

Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)

Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente

Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico

Indici di Costo

Costo del processo

di cui spese postali

Indici di Qualità

% gradimento servizio

n. segnalazioni atti mancanti in archivio

n. errori di smistamento atti

Indici di Quantità

8.257

8.304

8.327

8326,00

8319,00

8.381

8.381

0,75%

0,00%

11.136

10.218

9.865

9.242

9.775,00

9.300

8.789

-10,09%

-5,49%

4.271

3.894

3.653

3.665

3.737,33

3.700

3.584

-4,10%

-3,14%

45,40

44,40

43,40

42,40

43,40

42,40

42,40

-2,30%

0,00%

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

1,20

1,20

1,20

1,20

1,20

1,20

1,20

0,00%

0,00%

Indici di Tempo

4

4

4

4

4

4

4

0,00%

0,00%

3

3

3

3

3

3

3

0,00%

0,00%

15

15

15

15

15

15

15

0,00%

0,00%

#DIV/0!

#DIV/0!

Indici di Costo

€ 52.171,40

€ 46.772,06

€ 42.416,05

€ 41.483,41

€ 43.557,17

€ 41.400,00

€ 39.110,10

-10,21%

-5,53%

€ 10.125,00

€ 10.000,00

€ 6.000,00

€ 5.000,00

€ 8.708,33

€ 5.000,00

€ 3.636,01

-58,25%

-27,28%

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

Indici di Qualità

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome

Categoria

% tempo dedicate/o al processo

Tipo

Costo

Nominativo

Rosa Modarelli

B1

100

Maria Andreano

B3

20

INDICATORI DI PERFORMANCE

Media triennio precedente

Performance attesa

Performance realizzata

Scost

ESITO

Indicatori di Efficacia

Efficacia del Servizio Protocollo

protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti protocollati in uscita complessivamente

(n. atti)

261,55%

251,35%

245,23%

-6,12%

NOOK

Efficacia del Servizio Archivio

archiviati / n. atti da archiviare

(n. atti)

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

#DIV/0!

% Personale

del servizio/n.dipendenti

(n. dipendenti)

2,76%

2,83%

2,83%

0,00%

OK

Indicatori di Efficacia temporale

Tempo medio iter protocollo in entrata

ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)

(dal

4,00

4,00

4,00

0,00

OK

Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente

3,00

3,00

3,00

0,00

OK

Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico

15,00

15,00

15,00

0,00

OK

Indicatori di Efficienza Economica

Costo unitario del servizio

complessivo del processo/dipendenti)

(costo

€ 36.297,64

€ 34.500,00

€ 32.591,75

-€ 1.908,25

OK

Costo pro capite del servizio

complessivo del processo/popolazione)

(costo

€ 5,24

€ 4,94

€ 4,67

-€ 0,27

OK

Indicatori di Qualità

% gradimento del servizio

(indagine interna)

0,00

0,00

0,00

0,00

OK

n. segnalazioni atti mancanti in archivio

0,00

0,00

0,00

0,00

OK

n. errori di smistamento atti

0,00

0,00

0,00

0,00

OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Comune di Pogliano Milanese						ANNO	2014		
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Direzione Generale</div>							
Processo 57									
Gestire la Direzione Generale									
Finalità del Processo									
Garantire il funzionamento dell'organizzazione comunale attraverso l'implementazione degli strumenti manageriali necessari									
Stakeholders									
Uffici comunali									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8326,00	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N. dipendenti del servizio	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,00%	0,00%
N. totale dipendenti	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
N. sedute Giunta Comunale	38	31	29	32	30,66666667	30	30	-2,17%	0,00%
N. sedute Consiglio Comunale	9	8	8	12	9,33	10	9	-3,57%	-10,00%
N. delibere di Giunta	152	162	143	147	150,66666667	145	174	15,49%	20,00%
N. delibere di Consiglio	82	65	50	67	60,67	60	74	21,98%	23,33%
N. incontri di comitato di direzione con P.O.	24	24	24	24	24	24	24	0,00%	0,00%
N. sedute con O.I.V.	8	8	4	4	5,33	4	4	-25,00%	0,00%
N. amministratori	17	17	17	17	17,00	13	13	-23,53%	0,00%
N. donne amministratori	3	3	3	3	3,00	4	4	33,33%	0,00%
N. sedute del collegio del revisore	12	15	18	15	16	15	12	-25,00%	-20,00%
N. sedute di commissioni consiliari	10	5	3	6	4,67	6	4	-14,29%	-33,33%
N. richieste di accesso atti dai consiglieri	16	4	11	18	11,00	15	15	36,36%	0,00%
Indici di Tempo									
Data di approvazione bilancio preventivo	08/04/2010	28/03/2011	03/05/2012	02/07/2013	-	22/07/2014	22/07/2014		
N. di variazioni al Bilancio	3	4	5	3	-	3	3		
Data di approvazione rendiconto	24/04/2010	30/04/2011	03/05/2012	24/04/2013	-	07/04/2014	07/04/2014		
Data di approvazione Piano Performance	27/12/2010	27/12/2011	02/08/2012	11/07/2013	-	16/09/2014	16/09/2014		
Data di approvazione P.E.G.	27/5/2010	10/6/2011	02/08/2012	11/07/2013	-	16/09/2014	16/09/2014		
Data di approvazione Piano Trasparenza	27/12/2010	27/12/2010	13/09/2012	26/03/2013	-	30/01/2014	30/01/2014		
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 208.637,08	€ 197.075,43	€ 193.873,01	€ 194.511,13	€ 195.153,19	€ 185.000,00	€ 149.510,66	-23,39%	-19,18%
di cui Costo gettoni, indennità, rimborsi per amministratori	€ 81.187,00	€ 81.137,00	€ 77.637,00	€ 80.931,94	€ 79.901,98	€ 76.000,00	€ 78.333,95	-1,96%	3,07%
di cui Costo compenso organi di revisione e O.I.V.	€ 12.459,52	€ 11.399,51	€ 10.799,20	€ 3.049,20	€ 8.415,97	€ 3.049,20	€ 3.074,40	-63,47%	0,83%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Giulio Notarianni	Segr.Gen.	100							
Collaboratori coinvolti nel Processo									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% Personale del servizio (n. dipendenti)					0,92%	0,94%	0,94%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti (costo)					€ 4.496,62	€ 4.363,21	€ 3.526,19	-€ 837,01	OK
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)					€ 23,46	€ 22,07	€ 17,84	-€ 4,23	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2014	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Affari Generali								
Servizio	Servizio Segreteria								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 58									
Gestire la Segreteria									
Finalità del Processo									
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria. Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali. Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti									
Stakeholders									
Uffici comunali / Organi istituzionali									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,00%
N. atti notificati da Messo comunale	628	466	650	689	601,67	680	765	27,15%	12,50%
N. contratti registrati e gestiti	11	18	16	14	16,00	10	16	0,00%	60,00%
N. dipendenti del servizio	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	0,00%	0,00%
N. totale dipendenti	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
N. totale pratiche legali	2	6	1	2	3,00	3	7	133,33%	133,33%
N. comunicazioni ai consiglieri comunali	98	98	98	98	98,00	98	98	1,73%	0,00%
N. atti pubblicati	1259	1140	1024	1080	1081,33	1100	1100		
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione atti (minuti)	5	4	4	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 141.995,26	€ 144.495,30	€ 144.405,11	€ 144.487,35	€ 144.462,59	€ 144.000,00	€ 140.856,52	-2,50%	-2,18%
Costo per incarichi legali	€ 8.799,99	€ 28.499,68	€ 31.020,00	€ 25.000,00	€ 28.173,23	€ 21.600,00	€ 42.157,76	49,64%	95,17%
di cui Costo consulenze esterne per avvocatura	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -		
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. ricorsi	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. contratti-appalti	11	18	16	14	16,00	16	16	0,00%	0,00%
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo				
Lucia Carluccio			D1	15%	Tipo				
Anna Saverino			C	35%	Costo				
Patrizia Longoni			B3	100%	Nominativo				
Maria Andreano			B3	10%					
Francesco Melidoni			B1	100%					
Maria Elisabetta Crivelli			A	100%					
Michela Impagnatiello			A	100%					
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					10,60%	10,85%	10,85%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di pubblicazione degli atti					4,00	4,00	4,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 31.404,91	€ 31.304,35	€ 30.620,98	-€ 683,37	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 17,37	€ 17,18	€ 16,81	-€ 0,38	OK
Costo medio di gestione per incarichi legali (costo spesa legale /n. incarichi conferiti)					€ 9.391,08	€ 7.200,00	€ 6.022,54		
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Qualità della gestione (n. ricorsi / n. contratti - appalti)									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2014
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Affari Generali</div> <div>Servizio Personale</div>							
Processo 59									
Gestire le risorse umane e l'organizzazione									
Finalità del Processo									
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.									
Stakeholders									
Dipendenti									
Indici									
	2010	2011	2012	2013	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.257	8.304	8.327	8.326	8319,00	8.381	8.381	0,75%	0,75%
Tot. Ore servizio	69.717,50	68.475,00	66.270,00	63.040	65.928,33	70.000	74.293	12,69%	6,13%
di cui N. ore straordinario	263,50	459,00	762,00	435	552,00	500	912	65,30%	82,49%
N. dipendenti del servizio	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	0,00%	0,00%
N. totale dipendenti	45,40	44,40	43,40	42,40	43,40	42,40	42,40	-2,30%	0,00%
N. concorsi pubblici gestiti	0	2	1	0	1,00	1	1	0,00%	0,00%
N. mobilità in entrata	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. mobilità in uscita	0	0	0	0	0,00	1	0	#DIV/0!	-100,00%
N. pratiche pensione	0	1	1	1	1,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio di risposta a quesiti (minuti)	30	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 65.608,86	€ 60.818,56	€ 59.934,36	€ 59.733,66	€ 60.162,19	€ 59.700,00	€ 59.916,57	-0,41%	0,36%
N. cedolini	636	626	613	597	612,00	597	597	-2,45%	0,00%
ALTRE SPESE comprese nel costo proc (visite, formaz.)	€ 2.504,00	15.251,00	6.006,82	8.235,93	9.831,25	8.200,00	14.690,00	49,42%	79,15%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
N. di report inseriti su sito per assenze	12	12	12	12	12,00	12	12	0,00%	0,00%
Pubblicazioni sul sito relative alla trasparenza (n. atti)	33	50	70	122	80,67	140	140	73,55%	0,00%
Data annuale di stipula contratto integrativo	29/12/2010	27/12/2011	28/12/2012	25/07/2013		30/09/2014	22/12/2014	#DIV/0!	0,20%
N. incontri annuali con RSU/OO.SS.	10	3	3	5	3,67	3	3	-18,18%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Lucia Carluccio	D	60%	Service paghe Dedagroup		€ 4.319,70				
Maria Andreano	B3	70%	Servizio Pratiche previdenziali		€ 1.850,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)					0,02%	0,02%	0,02%	0,00%	OK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					3,06%	3,14%	3,14%	0,00%	OK
% ore straordinario (ore straordinario/monte ore)					0,84%	0,71%	1,23%	0,51%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risposta su quesiti					30,00	30,00	30,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 45.234,73	€ 44.887,22	€ 45.050,05	€ 162,83	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 7,23	€ 7,12	€ 7,15	€ 0,03	NOOK
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)					98,30	100,00	100,36	0,36	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Analisi del risultato									
Mantenimento livello quali/quantitativo del servizio in assenza prolungata di personale.									