

# PIANO DELLA PERFORMANCE CONSUNTIVO 2013

| FUNZIONE  | SERVIZIO   | N°                           | PROCESSO   |  |  |  |  |  |
|---|--|------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|   | ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E  |                              | Gestire le relazioni esterne e la partecipazione   |  |  |  |  |  |
|   | DECENTRAMENTO  |                              | 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                  |  |  |  |  |  |
|   | SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE  |                              | Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e rorganizzazione  Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti                    |  |  |  |  |  |
|   |  |                              | Servizi di supporto interno: fornire supporto legale   |  |  |  |  |  |
|   |  |                              | Gestire la funzione amministrativa-contabile   |  |  |  |  |  |
|   | GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE,<br>PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE |                              | Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario   |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI GENERALI DI  | PROVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE  |                              | Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate  Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato) |  |  |  |  |  |
| AMMINISTRAZIONE, DI<br>GESTIONE E DI CONTROLLO  | GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI  |                              | Gestire le entrate ed i tributi locali   |  |  |  |  |  |
|   |  |                              | Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)   |  |  |  |  |  |
|   | CECTIONE DEL DENI DENIAMANA LE DATENMONTALI  |                              | Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio   |  |  |  |  |  |
|   | GESTIONE DEI BENI DEMIANIALI E PATRIMONIALI  |                              | 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 pu  |  |  |  |  |  |
|   | UFFICIO TECNICO  |                              | Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese   |  |  |  |  |  |
|   | ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO                             |                              | Gestire i servizi demografici  |  |  |  |  |  |
|   | ALTRI SERVIZI GENERALI   |                              | Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi   |  |  |  |  |  |
|   |  |                              | Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio  |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI RELATIVE ALLA<br>GIUSTIZIA   | UFFICI GIUDIZIARI<br>CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI                                    |                              |  |  |  |  |  |  |
|   |  |                              | Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione   |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE  | POLIZIA LOCALE   |                              | Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale  |  |  |  |  |  |
| . INCLUMENT OF THE POPULATION | POLIZIA COMMERCIALE  |                              | Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva  |  |  |  |  |  |
|   | POLIZIA AMMINISTRATIVA<br>SCUOLA MATERNA   |                              | Gestire le sanzioni amministrative   |  |  |  |  |  |
|   | ISTRUZIONE ELEMENTARE  |                              |  |  |  |  |  |  |
|   | ISTRUZIONE MEDIA   |                              | Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa  |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI DI ISTRUZIONE  | ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE  |                              |  |  |  |  |  |  |
| PUBBLICA  |  |                              | Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)   |  |  |  |  |  |
|   | ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI<br>SERVIZI                             |                              | Gestire il Trasporto Scolastico Gestire la Refezione scolastica  |  |  |  |  |  |
|   |  |                              | Gestire i Centri Estivi  |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI RELATIVE ALLA  | BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE   |                              | Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico   |  |  |  |  |  |
| CULTURA E AI BENI<br>CULTURALI  | TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL<br>SETTORE CULTURALE                     |                              | Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive                |  |  |  |  |  |
|   | PISCINE COMUNALI   |                              | Concedere patrochii e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive   |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI NEL SETTORE  | STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI  |                              | Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive  |  |  |  |  |  |
| SPORTIVO E RICREATIVO   | IMPIANTI MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E                                     |                              | Costine i comini viewastivi  |  |  |  |  |  |
|   | RICREATIVO   | Gestire i servizi ricreativi |  |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI NEL CAMPO<br>TURISTICO   | SERVIZI TURISTICI MANIFESTAZIONI TURISTICHE  |                              | Gestire servizi e manifestazioni turistiche  |  |  |  |  |  |
|   | VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI                                       |                              | Describes a goetine visibilità giucaleriano a pomisi connecci  |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI NEL CAMPO DELLA<br>VIABILITA' E DEI TRASPORTI  | ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI  |                              | Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi  |  |  |  |  |  |
|   | TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI   |                              | Gestire i trasporti pubblici locali Gestire la pianificazione territoriale   |  |  |  |  |  |
|   | URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO  |                              | Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni   |  |  |  |  |  |
|   | EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.  |                              | Edilizia Residenziale Pubblica   |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI RIGUARDANTI LA<br>GESTIONE DEL TERRITORIO E  | SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE   |                              | Gestire la Protezione civile   |  |  |  |  |  |
| DELL'AMBIENTE   | SERVIZIO IDRICO INTEGRATO SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI                                     |                              | Gestire il Servizio di Igiene Urbana   |  |  |  |  |  |
|   |  |                              | Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria   |  |  |  |  |  |
|   | PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE  |                              | Gestione verde pubblico  |  |  |  |  |  |
|   |  |                              | Progettare e gestire servizi di Asilo Nido   |  |  |  |  |  |
|   | ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI  |                              | Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'nfanzia e i giovani Gestire i servizi di tutela minori   |  |  |  |  |  |
|   |  |                              | Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà  |  |  |  |  |  |
| FUNTTONY NEW COTTONS  | SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE  |                              | Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili  |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI NEL SETTORE<br>SOCIALE   |  |                              | 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   |                              | Gestire le problematiche abitative   |  |  |  |  |  |
|   | ALLA PERSONA   |                              | Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani   |  |  |  |  |  |
|   | SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE  |                              | Erogare servizi cimiteriali  |  |  |  |  |  |
|   | AFFISSIONE E PUBBLICITA' FIERE, MRCATI E SERVIZI CONNESSI                                  |                              |  |  |  |  |  |  |
|   | MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI   |                              |  |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI NEL CAMPO<br>SVILUPPO ECONOMICO  | SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA   |                              |  |  |  |  |  |  |
| 3.123.70 ECONOPIECO   | 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 delle sviluppo economico  |  |  |  |  |  |
|   | SERVIZI RELATIVI ALL' AGRICOLTURA DISTRIBUZIONE GAS  |                              |  |  |  |  |  |  |
|   | CENTRALE DEL LATTE   |                              |  |  |  |  |  |  |
| FUNZIONI SERVIZI  | DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA  |                              |  |  |  |  |  |  |
| PRODUTTIVI  | TELERISCALDAMENTO  |                              |  |  |  |  |  |  |
|   | FARMACIE ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI  |                              | Gestire le farmacie comunali   |  |  |  |  |  |
|   | METRI SEKVIZI 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  |
| -  | 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  |
|    | 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  |
|    | 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  |
|    | Gestire il Trasporto Scolastico  | Socio Culturale  |
| _  | Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)   | Socio Culturale  |
|    | Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico   | Socio Culturale  |
|    | Gestire la comunicazione istituzionale   | Condiviso con tutti i PO                               |
| 26 | Gestire la funzione amministrativa-contabile   |  |
| _  | Gestire la pianificazione territoriale   | Urbanistica  |
|    | 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  |
| _  | Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica   | Socio Culturale  |
|    | 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.)  |  |
| 75 |  | Lavori Pubblici e Ambiente                             |
|    | Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e segnaletica stradale e illuminazione pubblica  | Lavori Rubblici o Ambiento                             |
|    | Progettare e gestire lavori per giardini e verde pubblico  | Lavori Pubblici e Ambiente  Lavori Pubblici e Ambiente |
|    | Progettare e gestire servizi di Asilo Nido   | Socio Culturale  |
|    | Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi  | Vigilanza  |
|    | Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti )   |  |
|    | Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)   | Vigilanza<br>Finanziaria                               |
|    | Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)   | Affari Generali  |
|    | Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio   | Affari Generali  |
|    | Servizi di supporto interno: gestire ii protocolio e i archivio Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale, la programmazione ed il controllo                              | Affari Generali  |
|    | Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale, la programmazione ed il controllo 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                             |                           | 2009     | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  |  |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione residente al 31/12          |                           | 8.237    | 8.257 | 8.304 | 8.327 | 8.326 |  |  |  |  |  |  |  |
| di cui popolazione straniera            | 1                         | 459      | 469   | 555   | 587   | 606   |  |  |  |  |  |  |  |
| Descrizione                             |                           | 2009     | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  |  |  |  |  |  |  |  |
| nati nell'anno                          |                           | 72       | 71    | 55    | 78    | 65    |  |  |  |  |  |  |  |
| deceduti nell'anno                      |                           | 64       | 64    | 75    | 71    | 57    |  |  |  |  |  |  |  |
| immigrati                               |                           | 307      | 374   | 305   | 321   | 312   |  |  |  |  |  |  |  |
| emigrati                                |                           | 287      | 361   | 240   | 305   | 321   |  |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione per fasce d'età ISTAT       |                           | 2009     | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  |  |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione in età prescolare           | 0-6 anni                  | 551      | 543   | 540   | 543   | 529   |  |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione in età scuola dell'obbligo  | 7-14 anni                 | 667      | 690   | 664   | 661   | 648   |  |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione in forza lavoro             | 15-29 anni                | 1.231    | 1.247 | 1.256 | 1.250 | 1.259 |  |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione in età adulta               | 30-65 anni                | 4.406    | 4.376 | 4.437 | 4.428 | 4.395 |  |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione in età senile               | oltre 65 anni             | 1.382    | 1.401 | 1.407 | 1.445 | 1.495 |  |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione per fasce d'età Stakeholder | S                         | 2009     | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prima infanzia                          | 0-3 anni                  | 312      | 315   | 297   | 293   | 281   |  |  |  |  |  |  |  |
| Utenza scolastica                       | 4-13 anni                 | 831      | 826   | 829   | 823   | 815   |  |  |  |  |  |  |  |
| Minori                                  | 0-18 anni                 | 1.537    | 1.548 | 1.528 | 1.372 | 1.506 |  |  |  |  |  |  |  |
| Giovani 15-25 anni                      |                           | 872      | 890   | 922   | 855   | 872   |  |  |  |  |  |  |  |
|   |                           |          |       |       |       |       |  |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione massima insediabile (da str | umento urbanistico        | vigente) |       |       |       |       |  |  |  |  |  |  |  |

| Territorio        |                 |  |      |      |  |  |  |  |  |
|-------------------|-----------------|--|------|------|--|--|--|--|--|
| Superficie in Kmq |                 |  | 4,69 |      |  |  |  |  |  |
|                   |                 |  |      |      |  |  |  |  |  |
| Risorse idriche   | Risorse idriche |  |      |      |  |  |  |  |  |
| Fiumi (Km)        | Olona           |  |      | 2,48 |  |  |  |  |  |

|                | Viabilità Viabilità |      |      |      |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|---------------------|------|------|------|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Strade         | 2009                | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vicinali Km    |                     |      |      |      |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Autostrade Km  |                     |      |      |      |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                |                     |      |      |      |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |                                  | CTD!                             |                                 | ogliano Milanese                | ****                            |                                 |                                 |                                 | ANNO                            | 2013                      |  |
|--|--|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--|
|  |  |                                  | STRU                             | TTURA - DATI EC<br>Gestione     | delle Entrate                   | RIMONIALI                       |                                 |                                 |                                 |                                 |                           |  |
|  |  | 200                              | 09                               | 201                             |                                 | 2                               | 011                             | 20                              | 12                              | 20:                             | 13                        |  |
|  | Titoli   | Accertato                        | Incassato                        | Accertato                       | Incassato                       | Accertato                       | Incassato                       | Accertato                       | Incassato                       | Accertato                       | Incassato                 |  |
| Avanzo ap  | pplicato   | 68.000,00                        |                                  | 608.000,00                      |                                 | 0,00                            |                                 | 1.004.106,00                    |                                 | 0,00                            |                           |  |
| 1 - Tributa  | arie   | 2.417.385,31                     | 1.678.039,72                     | 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              |  |
|  | rimento Stato  | 1.627.396,73                     | 1.461.196,06                     | 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                |  |
| 3 - Extratr  | zioni, trasf., ecc.  | 1.134.504,52<br>838.624,84       | 779.705,04<br>822.701,81         | 1.175.783,00<br>996.753,00      | 769.746,00<br>939.061,00        | 1.135.640,99                    | 777.779,70<br>1.304.176,98      | 1.096.705,87                    | 770.553,77<br>543.880,89        | 1.381.767,10<br>430.305,62      | 971.619,36                |  |
|  | e da acc.prestiti  | 0,00                             | 0,00                             | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |                                 | 0,00                            | 430.303,62                |  |
|  | conto terzi  | 463.720,63                       | 451.148,40                       | 415.640,00                      | 414.270,00                      | 413.609,79                      | 397.671,40                      | 399.781,60                      |                                 | 450.574,52                      | 435.815,90                |  |
| Totale e   | ntrate   | 6.481.632,03                     | 5.192.791,03                     | 7.507.915,00                    | 5.409.146,00                    | 7.773.509,15                    | 6.190.834,25                    | 7.003.667,44                    |                                 | 6.666.564,06                    | 5.325.138,00              |  |
|  |  |                                  |                                  | Gestione                        | delle Spese                     |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                           |  |
| Titoli 2009 2010 2011 2012   |  |                                  |                                  |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                           |  |
| 1 - Spesa  | corrente   | 4.968.558,98                     | 3.607.515,34                     | 5.815.554,00                    | 3.681.087,00                    | 5.822.207,45                    | 4.238.762,85                    | 5.530.059,82                    | -                               | 5.497.195,99                    | Pagato<br>4.031.245,53    |  |
| 2 - Spese  | c/capitale   | 524.485,14                       | 73.770,26                        | 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                 |  |
| 3 - Rimbo  | rso di prestiti  | 179.167,68                       | 179.167,68                       | 480.028,00                      | 480.028,00                      | 79.833,35                       | 79.833,35                       | 1.127.817,52                    |                                 | 26.894,57                       | 26.894,57                 |  |
|  | conto terzi  | 463.720,63                       | 409.168,12                       | 415.640,00                      | 413.179,00                      | 413.609,79                      | 409.014,64                      | 399.781,60                      |                                 | 450.574,52                      | 430.574,55                |  |
| Totale s   | pesa   | 6.135.932,43                     | 4.269.621,40                     | ,                               | 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              |  |
| Tital  | FAITE  | 200                              | 09                               | Gestio<br>201                   | ne residui<br>0                 | 2                               | 011                             | 20                              | 112                             | 20:                             | 13                        |  |
| Titolo<br>1  | ENTRATE Tributarie   | residui attivi<br>965.304,89     | riscossione<br>890.233,66        | residui attivi<br>832.548,00    | riscossione<br>781.666,00       | residui attivi<br>1.619.567,44  | riscossione<br>1.548.313,51     | residui attivi<br>1.111.777,67  | riscossione                     | residui attivi<br>985.818,59    | riscossione<br>813.530,33 |  |
| 2  | Contributi e trasferimenti<br>Extratributarie                                | 169.008,84<br>449.796,46         | 119.465,10<br>304.244,57         | 210.910,00<br>499.988,00        | 140.904,00<br>439.710,00        | 137.167,12<br>463.939,23        | 67.329,11<br>378.064,11         | 100.501,97<br>448.377,43        | 11.089,00                       | 129.979,99<br>452.638,51        | 115.052,89<br>310.996,65  |  |
| 4  | Contributi conto capitale  | 363.537,15                       | 313.815,34                       | 65.409,00                       | 26.376,00                       | 96.719,44                       | 30.473,68                       | 214.267,27                      | 0,00                            | 278.387,22                      | 251.082,13                |  |
| 6  | Accensioni di prestiti<br>Servizi conto terzi                                | 169.795,53<br>41.957,85          | 13.244,42<br>41.003,32           | 156.551,00<br>13.527,00         | 0,00<br>12.572,00               | 153.940,67<br>2.324,40          | 30.824,62<br>1.369,87           | 10.339,69<br>16.892,92          | 16.806,52                       | 1.224,06<br>1.390,44            | 212,90                    |  |
| Titolo   | esidui su entrate  SPESE   | <b>2.159.400,72</b>              |                                  | 201                             |                                 | 2                               | <b>2.056.374,90</b>             | 1.902.156,95<br>20              | 12                              | 20:                             | 13                        |  |
| 1  | Spese correnti   | residui passivi<br>1.942.984,00  | pagamenti<br>1.007.237,00        | residui passivi<br>2.939.698,84 | pagamenti<br>1.842.518,98       | residui passivi<br>2.513.539,97 | pagamenti<br>1.387.111,51       | residui passivi<br>2.513.539,97 |                                 | residui passivi<br>2.449.014,76 | pagamenti<br>1.238.177,28 |  |
|  | Spese per investimenti<br>Rimborso di prestiti                               | 2.005.973,00<br>0,00             | 881.543,00<br>0,00               | 1.632.803,70<br>0,00            | 820.693,82<br>0,00              | 1.357.416,98<br>0,00            | 267.915,64<br>0,00              | 1.357.416,98<br>0,00            | 0,00                            | 1.532.131,40<br>0,00            | 462.240,54<br>0,00        |  |
| 4<br>Totale re   | Servizi conto terzi<br>esidui su spese                                       | 70.500,00<br><b>4.019.457,00</b> | 69.036,00<br><b>1.957.816,00</b> | 2.640,40<br><b>4.575.142,94</b> | 2.461,40<br><b>2.665.674,20</b> | 4.584,75<br><b>3.875.541,70</b> | 2.135,75<br><b>1.657.162,90</b> | 4.584,75<br><b>3.875.541,70</b> | 2.135,75<br><b>1.657.162,90</b> | 3.678,93<br>3.984.825,09        | 1.500,00<br>1.701.917,82  |  |
|  |  |                                  |                                  | Indici per ar                   | nalisi finanziaria              |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                           |  |
| Trasferime   | Descrizione<br>enti dallo Stato  | 200                              |                                  | 201                             |                                 |                                 | 011                             |                                 | 12                              | 20:                             |                           |  |
|  | "it. 2, categ. 1)  | 1.360.4                          | ,                                | 1.467.1                         |                                 |                                 | .812,00                         | 73.54                           |                                 | 482.52                          |                           |  |
| (Spesa Tit   | . 1. Interv. 6)<br>personale   | 143.83                           |                                  | 109.94                          |                                 |                                 | 717,00                          | 94.25                           |                                 | 14.72                           |                           |  |
| Quota cap  | . 1. Interv. 01)<br>itale mutui  | 1.508.9                          | -                                | 1.461.5                         |                                 |                                 | .246,62                         | 1.451.<br>79.83                 |                                 | 1.400.2                         |                           |  |
|  | ; 3, cat. 1)<br>oni di cassa   | 0,0                              | ,                                | 0,0                             |                                 | 0,00                            |                                 | 0,                              |                                 | 0,0                             |                           |  |
|  |  |                                  | STRU'                            | TTURA - DATI EC                 | ONOMICO PATE                    | RIMONIALI                       |                                 |                                 |                                 |                                 |                           |  |
| Grado di   | autonomia finanziaria Descrizione  | 200                              | 19                               | 201                             | 0                               | 2011                            |                                 | 2012                            |                                 | 2013                            |                           |  |
|  | Autonomia finanziaria     Entrate tributarie+ extratributarie                | 68,5                             |                                  | 2010<br>76,27%                  |                                 | 97,49%                          |                                 | 97,48%                          |                                 | 91,1                            |                           |  |
|  | Entrate correnti  2.Autonomia impositiva                                     | · ·                              |                                  | ,                               |                                 | ,                               |                                 | ,                               |                                 | ·                               |                           |  |
|  | <u>Entrate tributarie</u><br>Entrate correnti                                | 46,6                             | 7%                               | 56,98%                          |                                 | 78,26%                          |                                 | 79,19%                          |                                 | 67,23%                          |                           |  |
|  | 3.Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali                         | 26,2                             | 7%                               | 24,07%                          |                                 | 23,25%                          |                                 | 1,2                             | 3%                              | 8,34                            | 4%                        |  |
| Grado di   | rigidità del Bilancio  Indicatori  |                                  | 10                               | 201                             |                                 |                                 | 012                             |                                 | 112                             |                                 | 12                        |  |
|  | 1. Rigidità strutturale  | 201                              |                                  | 201                             |                                 |                                 | 012                             |                                 | 112                             | 20:                             |                           |  |
|  | Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)<br>Entrate correnti                  | 41,8                             | 4%                               | 28,77                           | 2%                              | 34,                             | 68%                             | 27,1                            | 11%                             | 24,9                            | 2%                        |  |
|  | Rigidità per costo personale     Spesa complessiva personale                 | 29,1                             | 3%                               | 23,98                           | 3%                              | 24,                             | 65%                             | 24,2                            | 21%                             | 24,2                            | 0%                        |  |
|  | Entrate correnti 3. Rigidità per indebitamento                               | •                                |                                  | · ·                             |                                 |                                 |                                 | ·                               |                                 |                                 |                           |  |
|  | Rimborso mutui (cap+int) Entrate correnti e fiscale ed erariale pro-capite   | 12,7                             | 1%                               | 4,74                            | %                               | 10,                             | 03%                             | 2,9                             | 0%                              | 0,72                            | 2%                        |  |
| Pression   | Indicatori   | 200                              | )9                               | 201                             | .0                              | 2                               | 011                             | 20                              | 12                              | 20:                             | 13                        |  |
|  | Pressione entrate proprie pro-capite     Entrate tributarie+ extratributarie | € 434                            |                                  | € 566                           |                                 |                                 | 97,50                           | € 70                            |                                 | € 633                           |                           |  |
|  | Numero abitanti 2. Pressione tributaria pro-capite                           |                                  |                                  |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                           |  |
|  | Entrate tributarie Numero abitanti  3. Indebitamento locale pro-capite       | 5,45                             | € 423                            | i,13                            | € 5                             | 59,97                           | € 57                            | 5,03                            | € 46                            | /,21                            |                           |  |
| 3. Indebitamento locale pro-capite  Rimborso mutui(cap+int) € 80,34  Numero abitanti |  |                                  |                                  | € 35,                           | ,22                             | € 7                             | 1,96                            | € 2                             | 1,08                            | € 5,                            | ,00                       |  |
|  | 4. Trasferimenti erariali pro-capite  Trasferimenti correnti statali         | € 166                            | 5,07                             | € 178                           | 1,73                            | € 1                             | 66,79                           | €8                              | ,91                             | € 57                            | ,95                       |  |
| <u>Capacità</u>  | Numero abitanti<br>gestionale  |                                  |                                  |                                 |                                 | € 166,79                        |                                 |                                 |                                 |                                 |                           |  |
|  | Indicatori 1. Incidenza residui attivi                                       | 200                              | 09                               | 201                             | .0                              | 2                               | 011                             | 2012                            |                                 | 20:                             | 13                        |  |
|  | Residui attivi Totale accertamenti 2. Incidenza residui passivi              | 35,7                             | 4%                               | 32,72%                          |                                 | 27,25%                          |                                 | 32,38%                          |                                 | € 25,73                         |                           |  |
|  | Recidui naccivi  | 78,6                             | 0%                               | 79,1                            | 7%                              | 74,76%                          |                                 | 72,30%                          |                                 | € 59,38                         |                           |  |
|  | Lotale impegni   |                                  |                                  | 79,17%                          |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 | ·                               |                           |  |
|  | Totale impegni  3. Velocità di riscossione entrate proprie                   |                                  | 20/-                             | 0.70                            | n/.                             | •                               | 500/                            |                                 | 00/.                            |                                 | € 0,76                    |  |
|  | Accertamenti titoli 1 + 3  | 0,60                             | )%                               | 0,70                            | %                               | 0,0                             | 59%                             | 0,5                             | 8%                              | € 0,                            | ,76                       |  |
|  | Riscossioni fifoli 1 + 3   | 0,60                             |                                  | 0,70                            |                                 |                                 | 73%                             | 0,5                             |                                 | € 0,                            |                           |  |

|  |        | Comune di Pogliano Mila | nese    |        | ANNO 2013 |
|--|--------|-------------------------|---------|--------|-----------|
|  | SI     | RUTTURA - ORGANIZZ      | ZAZIONE |        | ANNO 2013 |
|  |        | Personale in servi      | zio     |        |           |
| Descrizione                            | 2009   | 2010                    | 2011    | 2012   | 2013      |
| 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                             | 40,00  | 39,00                   | 38,00   | 37,00  | 36,00     |
| Totale Personale in servizio           | 46,40  | 45,40                   | 44,40   | 43,40  | 42,40     |
| Descrizione                            | 2009   | 2010                    | 2011    | 2012   | 2013      |
|  |        | Età media del perso     |         |        |           |
| Direttore Generale/Segretario comunale | 51,00  | 52,00                   | 53,00   | 54,00  | 55,00     |
| Posizioni Organizzative                | 45,00  | 46,00                   | 47,00   | 48,00  | 49,00     |
| Dipendenti                             | 47,00  | 48,00                   | 49,00   | 50,00  | 51,00     |
| Totale Età Media                       | 71,50  | 73,00                   | 74,50   | 76,00  | 77,50     |
|  |        |                         |         |        |           |
|  |        | Indici di assenza       |         |        |           |
| Descrizione                            | 2009   | 2010                    | 2011    | 2012   | 2013      |
| Ferie + Altro                          | 19,58% | 13,79%                  | 13,73%  | 13,26% | 13,80%    |
| Malattia                               | 6,25%  | 3,46%                   | 3,82%   | 3,90%  | 4,95%     |

| Indici per la spesa del Personale            |                |                |                |                |                |  |  |  |  |  |  |  |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Descrizione</b> 2009 2010 2011 2012 2013  |                |                |                |                |                |  |  |  |  |  |  |  |
| Spesa complessiva per il personale (Int. 01) | € 1.461.547,51 | € 1.456.246,62 | € 1.451.319,97 | € 1.437.227,05 | € 1.432.957,00 |  |  |  |  |  |  |  |
| Spesa per la formazione (stanziato)          | € 14.242,30    | € 12.710,00    | € 6.330,00     | € 6.330,00     | € 6.020,00     |  |  |  |  |  |  |  |
| Spesa per la formazione (impegnato)          | € 14.197,62    | € 12.253,00    | € 5.453,28     | € 5.453,28     | € 5.735,93     |  |  |  |  |  |  |  |

| SPESA PER IL PERSONALE                               | SPESA PER IL PERSONALE |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
|--|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Descrizione  | 2009                   | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Costo personale su spesa corrente                 |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| <u>Spesa complessiva personale</u><br>Spese Correnti | 29,42%                 | 25,04%      | 24,93%      | 25,99%      | 26,07%      |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. Costo medio del personale                         |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| Spesa complessiva personale                          | € 31.498,87            | € 32.075,92 | € 32.687,39 | € 33.115,83 | € 33.796,16 |  |  |  |  |  |  |  |
| Numero dipendenti                                    |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. Costo personale pro-capite                        |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| Spesa complessiva personale                          | € 177,44               | € 176,37    | € 174,77    | € 172,60    | € 172,11    |  |  |  |  |  |  |  |
| Popolazione  |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. Rapporto dipendenti su popolazione                |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| <u>Popolazione</u>                                   | 178                    | 182         | 187         | 192         | 196         |  |  |  |  |  |  |  |
| Numero dipendenti                                    |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. Rapporto P.O. su dipendenti                       |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| <u>Numero dipendenti</u>                             | 6,67                   | 6,50        | 6,33        | 6,17        | 6,00        |  |  |  |  |  |  |  |
| Numero Posizioni Organizzative                       |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. Capacità di spesa su formazione                   |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| Spesa per formazione impegnata                       | 99,69%                 | 96,40%      | 86,15%      | 86,15%      | 95,28%      |  |  |  |  |  |  |  |
| Spesa per formazione prevista                        |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. Spesa media formazione                            |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| Spesa per formazione                                 | € 305,98               | € 269,89    | € 122,82    | € 125,65    | € 135,28    |  |  |  |  |  |  |  |
| Numero dipendenti                                    |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. Costo formazione su spesa personale               |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |
| Spesa per formazione                                 | 0,97%                  | 0,84%       | 0,38%       | 0,38%       | 0,40%       |  |  |  |  |  |  |  |
| Spesa complessiva personale                          |                        |             |             |             |             |  |  |  |  |  |  |  |

|   |                |                        |                         | Comune di P      | ogliano Milan    | ese                 |                             |                       |                        |                         |                         |
|---|----------------|------------------------|-------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   |                |                        |                         | Obiettiv         | o di process     | iO                  |                             |                       |                        | ANNO                    | 2013                    |
|   |                |                        | M                       | lisurazione (    |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsab   | ilità          | Aı                     | rea Socio Cu            |                  |                  | ]                   |                             |                       |                        |                         |                         |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |                |                        | Cultura<br>Ufficio Cult |                  |                  | 1                   |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  | cesso 1          |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                | Concedere patr         | ocini e con             |                  | del Process      |                     | ricreative, s               | portive               |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         | rinalita         | dei Process      | 0                   |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
| Collaborare   | con le a       | ssociazioni cultura    | ili, sportive           | e ricreativ      | e del territ     | orio attrave        | rso la conce                | ssione di co          | ntributi e pa          | trocini                 |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         | Stak             | eholders         |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         | Asso             | ociazioni        |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        | T                       | ]                | Indici           |                     | ı                           |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        | 2009                    | 2010             | 2011             | 2012                | media triennio              | Atteso                | Raggiunto              | Raggiunto<br>nell'anno/ | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|   |                |                        | 2003                    | 2010             | 2011             | 2012                | prec                        | nell'anno             | nell'anno              | Triennio prec           | Atteso nell'anno        |
|   | Quantità       |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
| Popolazione  N. domande contributi accolte  |                |                        | 8.237                   | 8.257<br>1       | 8.304<br>2       | 8.327<br>6          | 8296,00<br>3,00             | 8.326<br>4            | 8.326<br>8             | 166,67%<br>166,67%      | 100,00%                 |
| N. domande contributi presentate  |                |                        | 3                       | 3                | 3                | 6                   | 4,00                        | 6                     | 8                      | 100,00%                 | 33,33%                  |
| <ul> <li>N. domande contributi presentate am</li> <li>N. dipendenti coinvolti nel processo</li> </ul> | nmissibili     |                        | 3<br>0,083              | 1<br>0,083       | 0,083            | 6<br>0,083          | 3,00<br>0,08                | 6<br>0,8              | 8<br>0,8               | 166,67%<br>863,86%      | 33,33%<br>0,00%         |
| N. domande patrocinio accolte   |                |                        | 3                       | 3                | 6                | 8                   | 5,67                        | 7                     | 5                      | -11,76%                 | -28,57%                 |
| N. domande patrocinio presentate     N. domande patrocinio ammissibili                                |                |                        | 3                       | 3                | 7                | 8                   | 6,00<br>5,67                | 7                     | 5<br>5                 | -16,67%<br>-11,76%      | -28,57%<br>-28,57%      |
| N. dipendenti totali  | r <del>-</del> |                        | 46,40                   | 45,40            | 44,40            | 43,40               | 44,40                       | 42,40                 | 42,40                  | -4,50%                  | 0,00%                   |
| 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%<br>#DIV/0!        |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|   | di Costo       |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
| € contributi complessivamente eroga<br>N. beneficiari   |                | € 21.250,00<br>5       | € 16.742,34<br>4        | € 16.742,34<br>4 | € 10.200,00<br>3 | € 14.561,56<br>3,67 | € 11.200,00<br>3            | € 11.200,00<br>8      | -23,09%<br>118,18%     | 0,00%<br>166,67%        |                         |
| costo del processo  |                |                        | € 43.456,53             | € 30.792,99      | € 30.792,99      | 13.856,09           | € 25.147,36                 | € 15.000,00           | 14.890,00              | -40,79%                 | -0,73%                  |
| Coordinamento politiche per la pace<br>Canone locazione locali banda musica                           | ale            |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| canone locazione locali banda masica  | aic .          |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Indici d  | i Qualità      |                        |                         |                  | 1                | <u> </u>            |                             |                       |                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Personale coinv   | olto nel Dr    | 00000                  |                         |                  |                  | Collabora           | tori coinvolti              | nel Processo          | `                      |                         |                         |
| Nome e cognome  | Categoria      | % tempo dedicate/o al  |                         | т                | ipo              | Conabora            |                             |                       |                        | Nominativo              |                         |
| Caterina Clerici  | C              | processo<br>5%         |                         | <u>'</u>         | ipo              |                     | Costo                       |                       |                        | TVOTTITIBLEVO           |                         |
| Paola Barbieri  | D              | 3,26%                  |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        | l                       |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   | IN             | NDICATORI DI PERF      | ORMANCE                 |                  |                  |                     | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost                   | ESITO                   |
|   |                | Indicatori di Effi     | cacia                   |                  |                  |                     | F                           |                       |                        |                         |                         |
| % soddisfazione delle richieste d   |                | )                      |                         |                  |                  |                     | 100,00%                     | 66,67%                | 100,00%                | 33,33%                  | ОК                      |
| (domande accolte/ domande presenta<br>% soddisfazione delle richieste d                               |                |                        |                         |                  |                  |                     | 94,44%                      | 100,00%               | 100,00%                | 0,00%                   | ОК                      |
| (domande accolte/ domande presenta  | ate)           |                        |                         |                  |                  |                     | 54,4470                     | 100,00-70             | 100,00-70              | 0,0070                  | OK                      |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   | In             | dicatori di Efficacia  | temporale               |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
| Tempo medio erogazione contrib  | outo           |                        |                         |                  |                  |                     | 90,00                       | 90,00                 | 90,00                  | 0,00                    | ОК                      |
| Tempo medio erogazione patroc   | inio           |                        |                         |                  |                  |                     | 15,00                       | 15,00                 | 15,00                  | 0,00                    | ОК                      |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   | Inc            | licatori di Efficienza | Economica               |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
| Valore medio contributi erogati   |                |                        |                         |                  |                  |                     | € 3.971,33                  | € 3.733,33            | € 1.400,00             | -€ 2.333,33             | NOOK                    |
| (€ complessivamente erogati/n. bene<br>Costo pro capite   | iiciari)       |                        |                         |                  |                  |                     | € 3,03                      | 1,80                  | 1,79                   |                         | NOOK                    |
| costo pro capito  |                | Indicatori di Qu       | alità                   |                  |                  |                     | C 3,03                      | 1,00                  | 1,75                   |                         | NOOK                    |
|   |                | 2                      |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  | dal at a tract   |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         | Analisi          | del risultato    | )                   |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        | C                       | rommento sii     | ntetico sui ri:  | sultati             |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                |                        |                         |                  |                  |                     |                             |                       |                        |                         |                         |

|   |               |                         |                               | Comune di P      | ogliano Milan            | ese                      |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|---|---------------|-------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
|   |               |                         |                               |                  | o di process             |                          |                             |                          |                        | ANNO                        | 2013                           |  |
|   |               |                         | <u>M</u>                      | lisurazione      | della perfor             | mance                    |                             |                          |                        |                             |                                |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabi  | ilità         | Aı                      | ea Socio Cui                  |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo                                     |               | Uf                      | Servizio Soc<br>ficio Servizi |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
| ,   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               | Erogare co              | agiate (tutte                 | le categor       | io)                      |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               | Liogale Co              | o cutte                       | ie categori      | ie)                      |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
| Erogare tempestivame  | ente ali in   | terventi di sostegi     | no economi                    | co agli ave      | nti titolo s             | fruttando an             | che ali eve                 | ntuali finan             | ziamenti con           | essi da altr                | i enti                         |  |
| gap   | J             |                         |                               |                  |                          |                          | J                           |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               | Stal             | keholders                |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  | lisagiate /              | Enti                     |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  | Indici                   |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               | and the belongs  |                          | B                        | Raggiunto                   | Raggiunto                |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         | 2009                          | 2010             | 2011                     | 2012                     | media triennio<br>prec      | Atteso<br>nell'anno      | Raggiunto<br>nell'anno | nell'anno/<br>Triennio prec | nell'anno/<br>Atteso nell'anno |  |
| Indici di   | Quantità      |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
| Popolazione   |               |                         | 8.237                         | 8.257            | 8.304                    | 8.327                    | 8296,00                     | 8.326                    | 8.326                  | 0,36%                       | 128,57%                        |  |
| N. domande accolte     N. domande presentate ammissibili                |               |                         | 3<br>6                        | 2                | 7                        | 4                        | 4,00<br>4,33                | 7                        | 16<br>16               | 300,00%<br>269,23%          | 128,57%<br>128,57%             |  |
| € da entrate proprie comunali   |               |                         | € 867,51<br>€ 867,51          | 289,17<br>289,17 | € 1.658,00<br>€ 1.658,00 | € 1.602,00<br>€ 1.602,00 | 1183,06                     | € 4.000,00<br>€ 4.000,00 | € 6.167,00             | 421,28%                     | 54,18%                         |  |
| € importo contributi erogati<br>N. collaboratori coinvolti nel processo | )             |                         | 0                             | 0                | 0                        | 0                        | 1183,06<br>0,00             | 0                        | € 12.201,00<br>0       | 931,31%<br>#DIV/0!          | 205,03%<br>#DIV/0!             |  |
| N. dipendenti totali<br>entrate da regione                              |               |                         | 46,40                         | 45,40            | 44,40                    | 43,40                    | 44,40<br>0,00               | 42,40                    | 42,40<br>6.034         | -4,50%<br>#DIV/0!           | 0,00%<br>#DIV/0!               |  |
|   | li Tempo      |                         |                               |                  |                          |                          | 0,00                        |                          |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
| Tempo medio erogazione contributo                                       |               |                         | 20                            | 20               | 20                       | 20                       | 20,00                       | 20                       | 20                     | 0,00%                       | 0,00%                          |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          | 0,00                        |                          |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          | 0,00                        |                          |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
| N. casi seguiti   | di Costo      |                         | 6,00                          | 2,00             | 7                        | 8,00                     | 5,67                        | 15,00                    | 19,00                  | 235,29%                     | 26,67%                         |  |
| Costo del processo  |               |                         | € 1.661,51                    | € 553,84         | € 2.460,00               | € 2.502,00               | € 1.838,61                  | € 4.900,00               | € 13.101,00            | 612,55%                     | 167,37%                        |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |  |
| Indici d  | i Qualità     |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          | 0.11.1                   |                             |                          |                        |                             |                                |  |
| Personale coinve  |               | % tempo dedicate/o al   |                               |                  | r:                       | Collaborat               |                             | nel Processo             | 1                      | Nominativo                  |                                |  |
| Nome e cognome  | Categoria     | processo                |                               |                  | Гіро<br>R.COP            |                          |                             | 00,00                    |                        | Previte Anna                |                                |  |
|   |               |                         |                               | JL               | it.coi                   |                          |                             | 50,00                    |                        | Trevite Airia               |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   | I             | NDICATORI DI PERI       | ORMANCE                       |                  |                          |                          | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa    | Performance realizzata | Scost                       | ESITO                          |  |
|   |               | Indicatori di Eff       | icacia                        |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
| % soddisfazione delle richieste<br>(domande accolte/ domande presenta   | ate ammissib  | ili)                    |                               |                  |                          |                          | 92,31%                      | 100,00%                  | 100,00%                | 0,00%                       | ОК                             |  |
| % di contribuzione comunale<br>(€ da entrate proprie comunali/ € con    |               |                         |                               |                  |                          |                          | 100,00%                     | 100,00%                  | 50,55%                 | -49,45%                     | ок                             |  |
| to an enduce proprie comunally & con                                    | picssivaitiei | ac croguty              |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   | 7.            | ndicatori di Efficacia  | tomnorala                     |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
| Tempo medio erogazione contrib  |               | ilulcatori ur Erricacia | temporare                     |                  |                          |                          | 20,00                       | 20,00                    | 20,00                  | 0,00%                       | ок                             |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        | .,                          |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   | In            | dicatori di Efficienza  | <u>Economica</u>              |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
| Contributo medio<br>(importo contributi erogati/casi seguit             |               |                         |                               |                  |                          |                          | € 208,77                    | € 266,67                 | € 642,16               | € 375,49                    | ОК                             |  |
| Costo unitario  |               |                         |                               |                  |                          |                          | € 459,65                    | € 700,00                 | € 818,81               | € 118,81                    | ок                             |  |
| (costo del processo/N. richieste contri<br>Contributo pro capite        |               | € 0,22                  | € 0,59                        | € 1,57           | € 0,98                   | ОК                       |                             |                          |                        |                             |                                |  |
| (Costo del processo/Popolazione)  | ,             |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               | Analisi          | del risultato            | )                        |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               | Analisi          | del risultato            | )                        |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               | Analisi          | del risultato            | )                        |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         |                               |                  |                          |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |
|   |               |                         | C                             |                  | del risultato            |                          |                             |                          |                        |                             |                                |  |

|   |              |                      |   | Comur                     | ne di Pogliano M          | Milanese                  |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|---|--------------|----------------------|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
|   |              |                      |   | Ob                        | piettivo di pro           | cesso                     |  |                                       |                           | ANNO                        | 2013                           |  |
|   |              |                      |   | Misuraz                   | zione della pe            | rformance                 |  |                                       |                           |                             |                                |  |
| Area/Settore/Centro d Responsa<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo | abilità      |                      | Area Affari (<br>Servizio Cin<br>Uffici | niteriale                 |                           | ]                         |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           | Processo 3                | i                         |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           | are servizi ci            |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   | Fin                       | nalità del Prod           | cesso                     |  |                                       |                           |                             |                                |  |
| Garantire la gestione   | (o il mor    |                      |   |                           | normative in              | n tema di ser             | venzioni con<br>vizi cimiterial                  |                                       | onoranze funeb            | ori nell'app                | licazione                      |  |
|   |              |                      |   |                           | Stakeholder<br>Cittadini  |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
| <u></u>   |              |                      |   |                           | Indici                    |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      | 2007                                    | 2010                      | 2011                      | 2012                      | " t-lplo pros                                    | ··· · · · · · · · · · · · · · · · · · | Raggiunto                 | Raggiunto                   | Raggiunto                      |  |
|   |              | ļ                    | 2007                                    | 2010                      | 2011                      | 2012                      | media triennio pred                              | Atteso nell'anno                      | nell'anno                 | nell'anno/<br>Triennio prec | nell'anno/<br>Atteso nell'anno |  |
| Indici di (   | Quantità     |                      | 0.227                                   | 0.257                     | 0.204                     | 1 0227                    | 0206.00  | 0.226                                 | 0.226                     | 0.260/                      | 2 000/                         |  |
| Popolazione Ore apertura settimanale                                  |              |                      | 8.237<br>60                             | 8.257<br>80               | 8.304<br>80               | 8327<br>70                | 8296,00<br>76,67                                 | 8.326<br>70                           | 8.326<br>70               | 0,36%<br>-8,70%             | 0,00%                          |  |
| N. domande concessioni accolte  |              |                      | 28                                      | 35                        | 35                        | 36                        | 35,33  | 36                                    | 22                        | -37,74%                     | -38,89%                        |  |
| N. domande concessioni ricevute<br>N. trasporti funebri effettuati    |              |                      | 51<br>64                                | 38<br>68                  | 38<br>68                  | 36<br>75                  | 37,33<br>70,33                                   | 36<br>75                              | 22<br>62                  | -41,07%<br>-11,85%          | -38,89%<br>-17,33%             |  |
| N. ore totali apertura settimanali                                    |              |                      | 60                                      | 70                        | 70                        | 70                        | 70,00  | 70                                    | 70                        | 0,00%                       | 0,00%                          |  |
| N. dipendenti coinvolti nel processo                                  | 0            |                      | 0,15                                    | 0,15                      | 0,15                      | 0,15                      | 0,15   | 0,15                                  | 0,15                      | 0,00%<br>-4,50%             | 0,00%                          |  |
| N. dipendenti totali  |              |                      | 46,40                                   | 45,40                     | 44,40                     | 43,40                     | 44,40<br>0,00                                    | 42,40                                 | 42,40                     | -4,50%<br>#DIV/0!           | 0,00%<br>#DIV/0!               |  |
| To diei di  |              |                      |   |                           |                           |                           | 0,00   |                                       |                           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
| Indici di   | Tempo        |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
|   |              |                      |   |                           | <u> </u>                  |                           |  |                                       |                           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
|   |              |                      | <u> </u>                                | <u> </u>                  | <del></del>               | <u> </u>                  | <u> </u>   |                                       |                           | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |  |
| Indici d  | li Costo     |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
| Costo del Processo  |              |                      | € 5.186,27                              | € 5.222,92                | € 5.222,92                | € 5.692,61                | € 5.379,48                                       | € 5.700,00                            | € 5.374,06                | -0,10%                      | -5,72%                         |  |
| Proventi cimiteriali di competenza                                    |              |                      | € 116.620,00                            | € 74.410,00               | € 74.410,00               | € 109.170,00              |  | € 109.200,00                          | € 109.000,00              | 26,75%                      | -0,18%                         |  |
| di cui: Lampade votive<br>Manutenzioni ordinarie                      |              |                      | € 1.450,00<br>€ 62.105,00               | € 1.500,00<br>€ 59.068,00 | € 1.500,00<br>€ 59.068,00 | € 1.600,00<br>€ 18.998,98 | € 1.533,33<br>€ 45.711,66                        | € 1.600,00<br>€ 19.000,00             | € 1.600,00<br>€ 12.796,00 | 4,35%<br>-72,01%            | 0,00%<br>-32,65%               |  |
| Spese per utenze  |              |                      | € 8.500,00                              | € 8.500,00                | € 8.500,00                | € 8.500,00                | € 45.711,66                                      | € 19.000,00                           | € 9.000,00                | 5,88%                       | 5,88%                          |  |
| Spese per acquisti  |              |                      | € 300,00                                | € 150,00                  | € 150,00                  | € 100,00                  | € 133,33   | € 100,00                              | €-                        | -100,00%                    | -100,00%                       |  |
| Spese per la cremazione  Indici di                                    | Oualità      |                      | €-                                      | €-                        | €-                        | €-                        | € -  | €-                                    | €-                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
| N° Reclami e/o segnalazioni   | Quanta       |                      | 0                                       | 0                         | 0                         | 0                         | 0,00   | 0                                     |                           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |  |
| Personale coinvo  | olto nel Pr  | rocesso              |   |                           |                           | Collabora                 | atori coinvolti ı                                | nel Processo                          |                           |                             |                                |  |
|   |              | % tempo dedicate/o   |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
| Nome e cognome  | Categoria    | al processo          |   | Tipo                      |                           |                           | Co   | osto                                  | Nominativo                |                             |                                |  |
| Francesca Castiglioni   | С            | 10%                  |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
| Francesca Anna Saverino   | С            | 5%                   | <u> </u>                                |                           |                           |                           | Ţ  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              | INDICATORI DI I      | PERFORMAN                               | CE                        |                           |                           | Media trienno                                    | Performance attesa                    | Performance               | Scost                       | ESITO                          |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           | precedente                                       |                                       | realizzata                |                             |                                |  |
| Tasso di accessibilità  |              | Indicatori d         | i Efficacia                             |                           |                           |                           | <del> </del>                                     |                                       |                           |                             |                                |  |
| (h. o giorni apertura settimanale/56                                  |              |                      |   |                           |                           |                           | 1,37   | 1,25                                  | 1,25                      | 0,00                        | ОК                             |  |
| % soddisfazione delle richieste<br>(domande di concessioni accolte/do |              | evite)               |   |                           |                           |                           | 94,64%   | 100,00%                               | 100,00%                   | 0,00%                       | ок                             |  |
| Efficacia della custodia  |              | vuce,                |   |                           |                           |                           | 100,48%  | 107,14%                               | 88,57%                    | -18,57%                     | ноок                           |  |
| (N. ore di custodia/Totale apertura)                                  | )            |                      |   |                           |                           |                           | 100,1070   | 107,17.0                              | 80,37 .0                  | -10,5, 75                   | NOCK                           |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              | Indicatori di Effic  | cacia tempora                           | ale                       |                           |                           | <del>                                     </del> |                                       |                           |                             | +                              |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           | <del>                                     </del> |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              | Tedientori di Effici | Econom                                  |                           |                           |                           | <u> </u>   |                                       |                           | -                           |                                |  |
| Costo pro capite del servizio   |              | Indicatori di Effici | enza Econom                             | ICa                       |                           |                           | C 0 (F   | 50.69                                 |                           | C064                        |                                |  |
| (costo del processo/popolazione)                                      |              |                      |   |                           |                           | =                         | € 0,65   | € 0,68                                | € 0,05                    | -€ 0,64                     | ОК                             |  |
| % Copertura<br>(proventi cimiteriali di competenza/                   | /costo del p | rocesso)             |   |                           |                           |                           | 1598,60%   | 1915,79%                              | 2028,26%                  | 112,47%                     | ОК                             |  |
|   |              | Indicatori d         | di Qualità                              |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
| N. reclami e/o n. segnalazioni  |              |                      |   |                           |                           |                           | 0,00   | 0,00                                  | 0,00                      | 0,00                        | ок                             |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           | 1  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   | A                         | nalisi del risul          | Itato                     |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   | commer                    | ento sintetico s          | ui risultati              |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |
|   |              |                      |   |                           |                           |                           |  |                                       |                           |                             |                                |  |

|   |                |                               |                                    |                                 | Pogliano Milanese                         |                                |  |                       |                        | ANNO   | 2013               |
|---|----------------|-------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------|--|-----------------------|------------------------|--|--------------------|
|   |                |                               |                                    |                                 | tivo di processo<br>e della performano    | ce                             |  |                       |                        |  |                    |
| Area/Settore/Centro d Responsabi  | ilità          |                               | Area Fina                          |                                 |   | ]                              |  |                       |                        |  |                    |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |                |                               | Servizio ra                        | gioneria                        |   | }                              |  |                       |                        |  |                    |
|   |                |                               |                                    | P                               | Processo 4                                |                                |  |                       |                        |  |                    |
|   |                |                               | Gestire                            | i rapporti ed i cor             |   | ietà Partecipate               |  |                       |                        |  |                    |
|   |                |                               |                                    | Fillani                         | tà del Processo                           |                                |  |                       |                        |  |                    |
| Garantire i rapp  | porti in fu    | nzione dei servizi a          | ittribuiti e esercita              | re un'azione di co              | ntrollo sulle soci                        | ietà partecipate,              | , nell'applicazione d                            | lelle nuove o         | disposizioni n         | ormative.  |                    |
|   |                |                               |                                    | St                              | akeholders                                |                                |  |                       |                        |  |                    |
|   |                |                               |                                    | Cittadini / s                   | società partecipa                         | ite                            |  |                       |                        |  |                    |
|   |                |                               |                                    |                                 | Indici                                    |                                |  |                       |                        | Raggiunto  | Raggiunto          |
|   |                |                               | 2009                               | 2010                            | 2011                                      | 2012                           | media triennio prec                              | Atteso<br>nell'anno   | Raggiunto<br>nell'anno | nell'anno/<br>Triennio prec                      | nell'anno/         |
|   | Quantità       |                               | 0.227                              | 0.357                           | 0.304                                     | 0.227                          | 0206.00  | 2 227                 | 2 226                  | 5.000/   | 10.000/            |
| <b>Popolazione</b><br>N° risoluzione problematiche da parte   |                | •                             | 8.237<br>6                         | 8.257<br>5                      | 8.304<br>5                                | 8.327<br>10                    | 8296,00<br>6,67                                  | 8.327<br>5            | 8.326<br>7             | 5,00%<br>5,00%                                   | 40,00%<br>40,00%   |
| N° rilievi formulati durante i controlli o<br>N. collaboratori coinvolti nel processo                         |                | nata                          | 10<br>0,06                         | 9<br>0,06                       | 9<br>0,06                                 | 9<br>0,06                      | 9,00<br>0,06                                     | 10<br>0,06            | 12<br>0,06             | 33,33%<br>0,00%                                  | 20,00%             |
| N. dipendenti totali N. aziende/società partecipate/consor  |                |                               | 46,40<br>10                        | 45,40<br>10                     | 44,40<br>10                               | 44,4<br>9                      | 44,73<br>9,67                                    | 42,40<br>9            | 42,40<br>8             | -5,22%<br>-17,24%                                | 0,00%              |
| % quote partecipazione Gesem Srl  | ZI             |                               | 11                                 | 11                              | 11  | 11                             | 11,00  | 11                    | 11                     | 0,00%  | 0,00%              |
| % quote partecipazione Cap Holding<br>% quote partecipazione Accam  |                |                               | 0,22<br>1,93                       | 0,22<br>1,93<br>0,9             | 0,22<br>1,93<br>0,9                       | 0,22<br>1,93<br>0,9            | 0,22<br>1,93                                     | 0,22<br>1,93          | 0,22<br>1,93           | 0,00%  | 0,00%              |
| % quote partecipazione I.A.NO.MI<br>% quote partecipazione Consorzio Sis                                      | stema Bibliote | ecario                        | 0,9<br>1,81                        | 0,90<br>1,81                    | 0,9<br>1,81                               | 0<br>1,81                      | -100,00%<br>0,00%                                | -100,00%<br>0,00%     |                        |  |                    |
| % quote partecipazione Consorzio 313<br>% quote partecipazione Ser.Cop<br>% quote partecipazione Groane Trasp |                |                               | 4,93<br>0,10                       | 1,81<br>4,93<br>0,10            | 1,81<br>4,93<br>0,10                      | 1,81<br>4,93<br>0              | 4,93<br>0,07                                     | 4,93                  | 4,93                   | 0,00%  | 0,00%<br>#DIV/0!   |
| % quote partecipazione Cimep ( mille  | esimi)         | ta                            | 3,8                                | 0                               | 2,53                                      | 0                              | 0  | -100,00%              | #DIV/0!                |  |                    |
| % quote partecipazione Comunimpres<br>% quote partecipazione Azienda Spec                                     |                | utica                         | 2,17<br>100                        | 2,17<br>100                     | 2,17<br>100,00                            | 2,17<br>100                    | 2,17<br>100                                      | 0,00%                 | 0,00%                  |  |                    |
|   | li Tempo       |                               |                                    | 100                             | 100                                       |                                |  |                       |                        | #DIV/0!  | #DIV/0!            |
|   |                |                               |                                    |                                 |   |                                | <u> </u>   |                       |                        | #DIV/0!  | #DIV/0!            |
|   |                |                               |                                    |                                 | <del></del>                               | <del></del>                    | <del> </del>                                     |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                               | #DIV/0!<br>#DIV/0! |
|   | di Costo       |                               |                                    |                                 |   |                                |  |                       |                        |  |                    |
| Costo del Processo<br>Stato patrimoniale partecipate  |                |                               | € 3.345,49<br>€ 787.812.195,00     | € 3.356,67<br>823.857.217       | € 3.356,67<br>823.857.217                 | € 3.353,48<br>€ 845.458.360,00 | € 3.355,61<br>€ 831.057.598,00                   | € 3.500,00            | € 3.346,41             | -0,27%<br>-100,00%                               | -4,39%<br>#DIV/0!  |
| Utile   |                |                               | € 3.483.901,00                     | 2.192.806,00                    | 11.477.571,00                             | € 14.202.831,00                | € 9.291.069,33                                   |                       |                        | -100,00%   | #DIV/0!            |
| Perdita<br>Fatturato  |                |                               | € 1.438.116,00<br>€ 105.211.649,00 | 10.632.757,00<br>106.277.044,00 | 67.705,00<br>106.277.044,00               | € 538.574,00<br>122.338.665,00 | € 3.746.345,33<br>€ 111.630.917,67               |                       |                        | -100,00%<br>-100,00%                             | #DIV/0!            |
| Trasferimenti   | li Qualità     |                               | € 22.744,00                        | € 23.000,00                     | € 23.000,00                               | 27.589,00                      | € 24.529,67                                      | € 30.000,00           | 26.827,00              | 9,37%  | -10,58%            |
| % gradimento sui servizi gestiti (ir  |                | ndotta allo sportello         | 0,00%                              | 80,00%                          | 80,00%                                    | 80,00%                         | 80,00%   | 80,00%                | 80,00%                 | 0,00%  | 0,00%              |
| Gesem)  |                |                               | 1 0,00,0                           | 00,00 /0                        |   | 00,00.2                        | 00,007   | 00,00                 | 00,00.                 | #DIV/0!  | #DIV/0!            |
|   |                |                               |                                    |                                 |   |                                |  |                       |                        | #DIV/0!  | #DIV/0!            |
|   |                |                               |                                    |                                 | <del></del>                               | <u> </u>                       |  |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                               | #DIV/0!<br>#DIV/0! |
|   |                |                               |                                    |                                 |   |                                |  |                       |                        | ",   | ",                 |
| Personale coinvo  |                | ocesso % tempo dedicate/o al  |                                    |                                 |   | Collaboratori coinv            |  |                       |                        |  |                    |
| Nome e cognome  | Categoria      | processo                      |                                    | Tipo                            |   |                                | Costo  |                       |                        | Nominativo                                       |                    |
| Giuseppina Rosanò   | D1             | 6%                            | <del> </del>                       |                                 |   |                                | <del> </del>                                     |                       | <del> </del>           |  |                    |
|   |                |                               |                                    |                                 |   |                                |  |                       |                        |  |                    |
|   |                |                               |                                    |                                 |   |                                |  |                       |                        |  |                    |
|   |                | INDICAT                       | ORI DI PERFORMAN                   | ICE                             |   |                                | Media trienno precedente                         | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost  | ESITO              |
|   |                | Ind                           | licatori di Efficacia              |                                 |   |                                |  |                       |                        |  |                    |
| % di efficacia controlli effettuati<br>(risoluzione problematiche da parte de                                 | ella partecipa | ata/rilievi formulati durante | e i controlli della partecipa      | ata)                            |   |                                | 74,07%   | 50,00%                | 58,33%                 | 8,33%  | ОК                 |
|   |                |                               |                                    |                                 |   |                                | <u> </u>   |                       |                        |  |                    |
|   |                |                               |                                    | -                               |   |                                | <del>                                     </del> |                       |                        |  |                    |
|   |                |                               |                                    |                                 |   |                                | <b></b>  |                       |                        | <b></b>  |                    |
|   |                |                               |                                    |                                 |   |                                | <b></b>  | igwdot                |                        | ├──  |                    |
|   |                | Tudianta                      | · !! Fee sin bowns.                | •                               |   |                                | <b></b> '  |                       |                        | <b></b>  |                    |
|   |                | Indicator                     | ri di Efficacia tempor             | ale                             |   |                                | <del>                                     </del> |                       |                        |  |                    |
|   |                |                               |                                    | <del></del>                     |   |                                | <b></b>  |                       |                        | <del>                                     </del> |                    |
|   |                | Indicatori                    | i di Efficienza Econon             | mica                            |   |                                |  | igwdot                |                        | ├──  |                    |
| Costo pro capite  |                |                               | ul amount                          | ne.                             |   |                                | € 0,40   | € 0,42                | € 0,40                 | -€ 0,02  | ОК                 |
| (costo del processo/popolazione) costo del processo/totale bilanci  | delle parter   |                               |                                    |                                 |   | - !                            | 0,00%  | #DIV/0!               | #DIV/0!                | #DIV/0!  | #DIV/0!            |
| Solidità economica  |                |                               |                                    |                                 |   |                                | 8,32%  | #DIV/0!               | #DIV/0!                | <b>—</b>   | #DIV/0!            |
| (€ utile/€ fatturato)  Interventi a copertura   |                |                               |                                    |                                 |   |                                |  |                       |                        | #DIV/0!  |                    |
| (€ trasferimenti/totale bilancio parteci  | ipata)         | Inc                           | dicatori di Qualità                |                                 |   |                                | 0,00%  | #DIV/0!               | #DIV/0!                | #DIV/0!  | #DIV/0!            |
| % gradimento sui servizi gestiti  |                |                               |                                    |                                 |   |                                | 80,00%   | 80,00%                | € 0,80                 | 0,00%  | ОК                 |
| (indagine)  |                |                               |                                    |                                 |   |                                | <del></del>                                      | 50,11                 | C =/-                  |  |                    |
|   |                |                               |                                    | Anali                           | 1 del claudento                           |                                |  |                       |                        |  |                    |
| nel corso dell'anno 2013 la soc   | cietà IANOI    | MI è stata incorporata        | in Cap Holding - ha                |                                 | si del risultato<br>io in perdita:1) Il C | Consorzio sistesta l           | Bibliotecario - 2) Afol                          |                       |                        |  |                    |
|   |                |                               | •                                  |                                 | •   |                                |  |                       |                        |  |                    |

|   |                 |   |                                 | Obiett                     | i Pogliano Milane:<br>tivo di processo | <b>D</b>                   |  |                       |                            | ANNO                                     | 2013  |
|---|-----------------|---|---------------------------------|----------------------------|--|----------------------------|--|-----------------------|----------------------------|--|---|
|   |                 |   |                                 |                            | e della perform                        |                            |  |                       |                            |  |   |
| Area/Settore/Centro d Responsabil<br>Servizio   | ità             |   | Area socio Co<br>vizio Pubblica |                            |  | 1                          |  |                       |                            |  |   |
| Ufficio/Centro di Costo   | ļ               |   | icio Pubblica                   |                            |  | i                          |  |                       |                            |  |   |
|   |                 |   |                                 | F                          | Processo 5                             |                            |  |                       |                            |  |   |
|   |                 |   |                                 | Gestir                     | e i Centri Estiv                       | /i                         |  |                       |                            |  |   |
|   |                 |   |                                 | Finali                     | tà del Processo                        |                            |  |                       |                            |  |   |
| Rispondere al bisogno<br>attraverso attività lu   |                 |   |                                 |                            |  |                            |  |                       |                            |  |   |
|   |                 |   |                                 | St                         | takeholders                            |                            |  |                       |                            |  |   |
|   |                 |   |                                 | Famiglie o                 | on bimbi 3-13                          | anni                       |  |                       |                            |  |   |
|   |                 |   |                                 |                            | Indici                                 |                            |  |                       |                            |  |   |
|   |                 |   | 2009                            | 2010                       | 2011                                   | 2012                       | media triennio<br>prec                           | Atteso<br>nell'anno   | Raggiunto<br>nell'anno     | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di (<br>Popolazione  | Quantità        |   | 8.237                           | 8.257                      | 8.304                                  | 8.327                      | 8296,00  | 8.326                 | 8.326                      | -1,33%                                   | 0,00%                                       |
| Popolazione 3-13 anni   |                 |   | 831                             | 826                        | 829                                    | 823                        | 826,00   | 815                   | 815                        | -1,33%                                   | 0,00%                                       |
| N. domande accolte  |                 |   | 66                              | 97                         | 115                                    | 107                        | 106,33   | 360                   | 409                        | 284,64%                                  | 13,61%                                      |
| N. domande presentate<br>N. Utenti  |                 |   | 66<br>66                        | 97<br>97                   | 115<br>115                             | 107<br>107                 | 106,33<br>106,33                                 | 360<br>360            | 409<br>409                 | 284,64%<br>284,64%                       | 13,61%<br>13,61%                            |
| N. Morosi<br>N. collaboratori coinvolti nel processo  |                 |   | 0<br>0,25                       | 0<br>0,25                  | 0<br>0,25                              | 0<br>0,25                  | 0,00   | 0<br>0,25             | 0<br>0,25                  | #DIV/0!<br>0,00%                         | #DIV/0!<br>0,00%                            |
| N. collaboratori coinvolti nei processo<br>N. dipendenti totali   |                 |   | 0,25<br>46,40                   | 0,25<br>45,40              | 0,25<br>44,40                          | 0,25<br>44,40              | 0,25<br>44,73                                    | 0,25<br>42,40         | 0,25<br>42,40              | -5,22%                                   | 0,00%                                       |
| Indici di   | Temno           |   |                                 |                            |  |                            |  |                       |                            | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Alidio. a.  | Тетро           |   |                                 |                            |  |                            |  |                       |                            | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|   |                 | <del></del>                               | <u> </u>                        | $\Box$                     |  | <u> </u>                   |  |                       |                            | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|   |                 |   |                                 |                            |  |                            | <u> </u>   |                       |                            | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!                                     |
| Indici d  |                 |   | 15 214 04                       | : -2 221 02                | 3 53 105 00                            | 2 52 740 QE                | 1 2 049 02                                       | 2 100 00              | 161 00                     | 2 210/                                   | 0.110/                                      |
| Costo del processo( compreso costo ap<br>Proventi di competenza   | palto)          |   | € 46.314,94<br>€ 14.380,00      | € 53.231,82<br>€ 17.575,00 | € 53.165,99<br>€ 22.090,00             | € 52.748,95<br>€ 20.726,25 | € 53.048,92<br>€ 20.130,42                       |                       | € 53.161,00<br>€ 20.743,00 | 0,21%<br>3,04%                           | 0,11%<br>-0,27%                             |
| € incassati su morosità   |                 |   | € 0,00                          | € 0,00                     | € 0,00                                 | € 0,00                     | € 0,00   | € 20.000,00           | € 0,00                     | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| € morosità accertate  |                 |   | € 0,00                          | € 0,00                     | € 0,00                                 | € 0,00                     | € 0,00   |                       | € 0,00                     | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|   |                 |   | <del></del>                     | <del></del>                | <del></del>                            |                            | <del>                                     </del> |                       |                            | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Indici di   | Qualità         |   |                                 |                            |  |                            |  |                       |                            |  |   |
| % gradimento servizio<br>Valutazione del servizio da parte degli  | ···emtori       |   | 7,5                             | 8,5                        | 8,5                                    | <del></del> '              | 5,67<br>0,00                                     |                       | 8.5                        | #VALORE!<br>#DIV/0!                      | #VALORE!<br>#DIV/0!                         |
| Valutazione dei servizio da parce degi-   | operatori       |   | <u> </u>                        | <u> </u>                   |  | <u>'</u>                   | 0,00   |                       |                            | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|   |                 |   |                                 |                            |  |                            |  |                       |                            |  |   |
| Personale coinvo  | Ito nel Pro     |   |                                 |                            |  | Collaborator               | ri coinvolti ne                                  | l Processo            |                            |  |   |
| Nome e cognome  | Categoria       | N ore o % tempo<br>dedicate/o al processo |                                 |                            | Tipo                                   |                            | Co   | osto                  |                            | Nominativo                               |   |
| Teresa Russo  | В               | 5,76%                                     |                                 |                            |  |                            |  |                       |                            |  |   |
| Miriam Porrati<br>Paola Barbieri  | C<br>D          | 16,94%<br>3,02%                           | <del></del>                     |                            |  |                            | <del> </del>                                     |                       | <del></del>                |  |   |
| 1 4010 22.2.2   |                 | 5,52.5                                    |                                 |                            |  |                            |  |                       |                            |  |   |
|   |                 |   |                                 |                            |  |                            |  |                       |                            |  |   |
|   |                 | INDICATORI DI PE                          | RFORMANCE                       | E                          |  |                            | Media trienno<br>precedente                      | Performance<br>attesa | Performance realizzata     | Scost                                    | ESITO                                       |
|   |                 | Indicatori di E                           | fficacia                        |                            |  |                            |  |                       |                            |  |   |
| % soddisfazione delle richieste<br>(domande accolte/ domande presenta   | ta)             |   |                                 |                            |  |                            | 100,00%  | 100,00%               | 100,00%                    | 0,00%                                    | ОК  |
| % efficacia del servizio  | .e <sub>j</sub> |   |                                 |                            |  |                            | 1,28%  | 4,32%                 | 4,91%                      | 0,59%                                    | ОК  |
| (n. iscritti/popolazione 3-13 anni) % di morosità   |                 |   |                                 |                            |  |                            |  |                       |                            |  |   |
| (morosi/utenti)   |                 |   |                                 |                            |  | '                          | 0,00%  | 0,00%                 | 0,00%                      | 0,00%                                    | ОК  |
| <b>% morosità recuperate</b><br>(€ incassati su morosità/ € morosità ad   | ccertate)       |   |                                 |                            |  | !                          | #DIV/0!  | #DIV/0!               | #DIV/0!                    | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|   | ,               |   |                                 |                            |  |                            |  |                       |                            |  |   |
|   |                 | Indicatori di Efficac                     | cia temporal                    |                            |  |                            | ┢──  |                       |                            | <del> </del>                             |   |
|   |                 | Illuicatori di Errica                     | la tempora                      | -                          |  |                            | $\vdash$   |                       |                            |  |   |
| i   |                 |   |                                 |                            |  |                            | $\vdash$   |                       | H                          | <b> </b>                                 |   |
|   |                 | Indicatori di Efficien                    | Economi                         |                            |  |                            | ┢──  | lacksquare            | $\longrightarrow$          | <del> </del>                             |   |
|   |                 | illuicatori di Erricio.                   | Za LCONO                        | Jd                         |  |                            | #DIV/0!  | #DIV/0!               | 39,02%                     | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|   |                 |   |                                 |                            |  | , I                        |  |                       |                            |  |   |
| (proventi di competenza / Costo del pi  | ocesso)         |   |                                 |                            |  |                            | € 498,89   | € 147,50              | € 129,98                   | <b>-€</b> 17,52                          | ОК  |
|   | rocesso)        |   |                                 |                            |  |                            | € 490,09   |                       | € 129,98                   |  | 4   |
| (proventi di competenza / Costo del pi<br>Costo unitario del servizio<br>(costo del processo/utenti)  | rocesso)        | Indicatori di (                           | Qualità                         |                            |  |                            |  |                       |                            |  |   |
| Costo unitario del servizio<br>(costo del processo/utenti)  % gradimento servizio<br>(indagine)   |                 |   | Qualità                         |                            |  |                            | 5,67   | 0,00                  | 8.5                        | #VALORE!                                 | ОК  |
| (proventi di competenza / Costo del pi<br>Costo unitario del servizio<br>(costo del processo/utenti)  % gradimento servizio<br>(indagine) Valutazione del servizio da parte |                 |   | Qualità                         |                            |  |                            |  |                       |                            |  | ОК  |
| (proventi di competenza / Costo del pi<br>Costo unitario del servizio<br>costo del processo/utenti)  % gradimento servizio<br>(indagine)                                    |                 |   | Qualità                         |                            |  |                            | 5,67   | 0,00                  | 8.5                        | #VALORE!                                 |   |
| (proventi di competenza / Costo del pi<br>Costo unitario del servizio<br>(costo del processo/utenti)  % gradimento servizio<br>(indagine) Valutazione del servizio da parte |                 |   | Qualità                         |                            |  |                            | 5,67   | 0,00                  | 8.5                        | #VALORE!                                 |   |
| (proventi di competenza / Costo del pi<br>Costo unitario del servizio<br>(costo del processo/utenti)  % gradimento servizio<br>(indagine) Valutazione del servizio da parte |                 |   | Qualità                         |                            | isi del risultato                      |                            | 5,67   | 0,00                  | 8.5                        | #VALORE!                                 |   |

commento sintetico sui risultati

|  |                 |                                   |                               |                               | ogliano Milane                  |              |                             |                       |                        | ANNO                                     | 2013                                       |
|--|-----------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|--|--|
|  |                 |                                   |                               | Misurazione                   | vo di processo<br>della perform | nance        |                             |                       |                        |  |  |
| Area/Settore/Centro d Responsab  | oilità          |                                   | Area Affari                   |                               |                                 | 1            |                             |                       |                        |  |  |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo  |                 | Ufficio Anagr                     | Servizi Dem<br>afe - Stato Ci | iografici<br>ivile - Elettora | ale - Leva                      | i            |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 |                                   |                               | Pr                            | ocesso 6                        |              |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 |                                   |                               | Gestire i se                  | rvizi demogı                    | rafici       |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 |                                   |                               | Finalita                      | del Processo                    | 1            |                             |                       |                        |  |  |
| Attività di consulenza   | e suppor        | to ai cittadini rel               |                               |                               | allo Stato Ci<br>dei procedii   |              | ttorale e alla              | Leva , rivol          | ti alla semp           | lificazione e                            | ed alla                                    |
|  |                 |                                   |                               | Sta                           | keholders                       |              |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 |                                   |                               | C                             | ittadini                        |              |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 |                                   | T                             |                               | Indici                          | 1            | Ι                           | 1                     | ı                      | ı  | I  |
|  |                 |                                   | 2009                          | 2010                          | 2011                            | 2012         | media triennio<br>prec      | Atteso<br>nell'anno   | Raggiunto<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'ann |
| Indici di  | Quantità        |                                   |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        | Themso prec                              | raceso nea uni                             |
| Popolazione<br>Ore apertura settimanale  | •               |                                   | 8.237<br>16,5                 | 8.257                         | 8.304<br>21                     | 8.327<br>21  | 8296,00<br>21,00            | 8.326<br>21           | 8.326<br>21            | 0,00%                                    | 0,00%                                      |
| N. dipendenti del servizio   |                 |                                   | 2,95                          | 21<br>2,95                    | 2,95                            | 2,95         | 2,95                        | 2,95                  | 2,95                   | 0,00%                                    | 0,00%                                      |
| N. pratiche<br>N. dipendenti totali  |                 |                                   | 722<br>46,40                  | 792<br>45,40                  | 810<br>44,40                    | 803<br>44,40 | 801,67<br>44,73             | 800<br>42,40          | 807<br>42,40           | 0,67%<br>-5,22%                          | 0,88%                                      |
| N. rilascio certificati anagrafici vari<br>N. carte d'identità rilasciate e certifica    | ato minori      |                                   | 4528<br>1127                  | 4998<br>1619                  | 4788<br>1809                    | 3840<br>1386 | 4542,00<br>1604,67          | 3850<br>1385          | 3666<br>1339           | -19,29%<br>-16,56%                       | -4,78%<br>-3,32%                           |
| N. richieste passaporti online<br>N. variazione anagrafiche (IMI, EMI E                  |                 | RI770)                            | 0<br>532                      | 20<br>550                     | 18<br>550                       | 12<br>626    | 16,67<br>575,33             | 12<br>625             | 10<br>703              | -40,00%<br>22,19%                        | -16,67%<br>12,48%                          |
| N. aggiornamento patenti e libretti di   | certificazione  | •                                 | 175<br>1793                   | 180                           | 193                             | 230          | 201,00                      | 230                   | 280<br>1780            | 39,30%<br>0,06%                          | 21,74%                                     |
| N. aggiornamenti e schede di famiglia<br>N. gestione AIRE                                |                 |                                   | 75                            | 1785<br>78                    | 1802<br>73                      | 1750<br>78   | 1779,00<br>76,33            | 1750<br>75            | 97                     | 27,07%                                   | 1,71%                                      |
| N. pratiche per cancellazione anagraf<br>N. fascicoli di Permesso di Soggiorno           |                 | DIIITA                            | 37<br>335                     | 40<br>348                     | 23<br>406                       | 17<br>380    | 26,67<br>378                | 20<br>380             | 40<br>388              | 50,00%<br>2,65%                          | 100,00%<br>2,11%                           |
| N. autenticazione compravendita ben<br>N. codici fiscali rilasciati nuovi nati           | i mobili        |                                   | 77<br>65                      | 80<br>63                      | 70<br>62                        | 80<br>73     | 76,67<br>66,00              | 80<br>73              | 82<br>65               | 6,96%<br>-1,52%                          | 2,50%<br>-10,96%                           |
| N. redazione atti di stato civile (nasci<br>N. pubblicazione di matrimonio               | ta, morte, ma   | trimonio)                         | 205<br>48                     | 196<br>53                     | 187<br>33                       | 202<br>32    | 195,00<br>39,33             | 200<br>30             | 197<br>35              | 1,03%<br>-11,02%                         | -1,50%<br>16,67%                           |
| N. iscrizioni di Leva<br>N. iscrizioni e cancellazioni liste eletto                      | rali (includo t | conuto faccicoli)                 | 63<br>638                     | 68<br>650                     | 58<br>648                       | 51<br>615    | 59,00<br>637,67             | 50<br>615             | 45<br>556              | -23,73%<br>-12,81%                       | -10,00%<br>-9,59%                          |
| N. iscritti totale all'albo scrutatori   |                 | eriuta rascicoli)                 | 227                           | 238                           | 247                             | 256          | 247,00                      | 255                   | 271                    | 9,72%                                    | 6,27%                                      |
| N. iscirtti totale all'albo presidenti di s<br>N. iscritti totale allbo giudici popolari |                 |                                   | 79<br>212                     | 73<br>202                     | 74<br>194                       | 73<br>185    | 73,33<br>193,67             | 75<br>185             | 74<br>171              | 0,91%<br>-11,70%                         | -1,33%<br>-7,57%                           |
| N. tessere elettorali rilasciate e ritirat   | e e duplicati   |                                   | 238                           | 284                           | 310                             | 292          | 295,33                      | 290                   | 360                    | 21,90%<br>#DIV/0!                        | 24,14%<br>#DIV/0!                          |
|  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                         |
|  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                         |
| Indici d Tempo medio di attesa allo sportello  |                 |                                   | 3                             | 3                             | 3                               | 3            | 3,00                        | 3                     | 3                      | 0,00%                                    | 0,00%                                      |
| Tempo medio di accesa allo sporcello   | (IIIIIIIIII)    |                                   | ,                             | ,                             | ,                               | ,            | 0,00                        |                       |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
|  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              | 0,00<br>0,00                |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                         |
| Indici d Costo del Processo  | li Costo        |                                   | € 108.311,63                  | € 103.924,93                  | € 90.380,08                     | € 88.347,64  | € 94.217,55                 | € 88.300,00           | € 80.140,47            | -14,94%                                  | -9,24%                                     |
| N. certificati   |                 |                                   | 4528                          | 4998                          | 4.788                           | 3.840        | 4.542                       | 3.840                 | 3.666                  | -19,29%                                  | -4,53%                                     |
| Diritti rilascio Carte d'Identità  |                 |                                   | € 3.129,00                    | € 3.470,00                    | 5.692,73                        | 7.338,02     | € 5.500,25                  | € 7.400,00            | 7.455,30               | 35,54%<br>#DIV/0!                        | 0,75%<br>#DIV/0!                           |
| Indici di<br>% gradimento servizio   | i Qualità       |                                   |                               |                               |                                 |              | 0,00                        | 1                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
| Valutazione del servizio da parte degl   | li operatori    |                                   |                               |                               |                                 |              | 0,00                        |                       |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
|  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              | 0                           |                       |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
| Personale coinvo   | olto nel Pro    | cesso                             |                               |                               |                                 | Collaborator | i coinvolti nel             | Processo              |                        |  |  |
| Nome e cognome   | Categoria       | % tempo dedicate/o al<br>processo |                               | Tipo                          |                                 |              | Со                          | sto                   |                        | Nominativo                               |  |
| Lucia Carluccio  | D.1             | 5                                 |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
| Francesca Castiglioni<br>Luca Pietro Sommaruga   | C<br>B3         | 90<br>100                         |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
| Roberta Robbiati   | B3              | 100                               |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 | INDICATORI DI P                   | ERFORMANC                     | E                             |                                 |              | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost                                    | ESITO                                      |
|  |                 | Indicatori di                     | Efficacia                     |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
| Tasso di accessibilità<br>(h. apertura settimanale/36 h)                                 |                 |                                   |                               |                               |                                 |              | 58,33%                      | 58,33%                | 58,33%                 | 0,00%                                    | ок   |
| % Personale<br>(n.dipendenti del servizio/popolazione                                    | e)              |                                   |                               |                               |                                 |              | 0,04%                       | 0,04%                 | 0,04%                  | 0,00%                                    | ок   |
| % pratiche pro capite<br>(n.pratiche/popolazione)  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              | 9,66%                       | 9,61%                 | 9,69%                  | 0,08%                                    | ок   |
| · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 | Indicatori di Effica              | icia temporal                 | e                             |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
| Tempo medio di attesa allo sport   | ello            |                                   |                               |                               |                                 |              | 3,00                        | 3,00                  | 3,00                   | 0,00                                     | ОК   |
|  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
|  |                 | Indicatori di Efficie             | nza Economi                   | ca                            |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |
| Costo pro capite del servizio<br>(costo del processo/popolazione)                        |                 |                                   |                               |                               |                                 | -            | € 11,36                     | € 10,61               | € 9,63                 | -€ 0,98                                  | ОК   |
| Costo medio certificato<br>(costo del processo/n. certficati)                            |                 |                                   |                               |                               |                                 |              | € 20,74                     | € 22,99               | € 21,86                | -€ 1,13                                  | ОК   |
| % gradimento servizio  |                 | Indicatori di                     | Qualità                       |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  | Al.  |
| (indagine)<br>Valutazione del servizio da parte  | deali onera     | ıtori                             |                               |                               |                                 |              | 0,00                        | 0,00                  | 0,00                   | 0,00                                     | OK   |
| (indagine)   | opula           |                                   |                               |                               |                                 |              | 0,00                        | 0,00                  | 0,00                   | 0,00                                     | ОК   |
|  |                 |                                   |                               |                               |                                 |              |                             |                       |                        |  |  |

Analisi del risultato

Un dipendente nel corso dell'anno 2013 ha rischiesto un aspettativa non retribuita e quindi è diminuito il costo del processo, nel 2014 riprenderà l'attività lavorativa a tempo pieno.

11

|   |                |  |                            |                            | Pogliano Milane                 |                            |                            |                             |  | ANNO                    | 2013                    |
|---|----------------|--|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|-------------------------|
|   |                |  |                            |                            | vo di processo<br>della perforn |                            |                            |                             |  |                         |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsabil   | 1:+3           |  | Area Socio Cu              |                            |                                 | 1                          |                            |                             |  |                         |                         |
| Servizio  | .ila           |  | Servizio Soc               | ciale                      |                                 | 1                          |                            |                             |  |                         |                         |
| Ufficio/Centro di Costo   |                |  | Ufficio Servizi            | Sociali                    |                                 | 1                          |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            | Pr                         | rocesso 7                       |                            |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                | Ge   | stire i serviz             |                            |                                 | ti diversameı              | nte abili                  |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            | Finalità                   | à del Processo                  | )                          |                            |                             |  |                         |                         |
| Attacam intermenti atti a mi  |                | to demoistingiatà a                        | : f- miro ce               | *                          |                                 | destana a a'               |                            | -! anoth                    | ······································ | U EUITA O               | delle lave              |
| Attuare interventi atti a ma  | antenere       | e la domiciliarietà e<br>famiglie, anche c |                            |                            |                                 |                            |                            |                             | i portatori ui                         | disabilita e            | delle loro              |
|   |                |  |                            | -                          | -                               | •                          |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            | Sta                        | keholders                       |                            |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  | Di                         | versamente                 | abili e loro i                  | famiglie                   |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            |                            | Indici                          |                            |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                | !  | 2009                       | 2010                       | 2011                            | 2012                       | media triennio             | Atteso                      | Raggiunto                              | Raggiunto<br>nell'anno/ | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|   |                |  | 2005                       | 2010                       | 2011                            | 2012                       | prec                       | nell'anno                   | nell'anno                              | Triennio prec           | Atteso nell'anno        |
| Indici di (   | Quantità       |  | 2 227                      | 0.357                      | 2.204                           | 0.227                      | 2200.00                    | 0.336                       | 2.226                                  | 2.019/                  | 2.200/                  |
| Popolazione N. domande accolte  |                |  | 8.237<br>28                | 8.257<br>29                | 8.304<br>30                     | 8.327<br>32                | 8296,00<br>30,33           | 8.326<br>30                 | 8.326<br>30                            | -0,01%<br>-1,10%        | 0,36%                   |
| N. domande presentate ammissibili   |                |  | 28                         | 29                         | 30                              | 34                         | 31,00                      | 34                          | 34                                     | 9,68%                   | 0,00%                   |
| N. diversamente abili assistiti<br>N. diversamente abili presenti sul terri | itorio         |  | 28<br>38                   | 29<br>38                   | 30<br>40                        | 32<br>44                   | 30,33<br>40,67             | 32<br>44                    | 32<br>44                               | 5,49%<br>8,20%          | 0,00%                   |
| N. dipendenti   |                |  | 0 28                       | 0 29                       | 0 30                            | 0 32                       | 0,00                       | 0                           | 0<br>32                                | #DIV/0!<br>5,49%        | #DIV/0!<br>0,00%        |
| N. utenti<br>N. collaboratori coinvolti nel processo                        |                |  | 0,26                       | 0,26                       | 0,26                            | 0,26                       | 0,26                       | 32<br>0,26                  | 0,26                                   | 0,00%                   | 0,00%                   |
| N. dipendenti totali  Indici di   | Tempo          |  | 46,40                      | 45,40                      | 44,40                           | 44,40                      | 44,73                      | 42,40                       | 42,40                                  | -5,22%                  | 0,00%                   |
| N. gg intercorsi mediamente dalla data                                      | 60             | 60   | 60,00                      | 60                         |                                 | -100,00%                   | -100,00%                   |                             |  |                         |                         |
| servizio  |                |  | 60                         | <u> </u>                   | <u> </u>                        |                            |                            |                             | #DIV/0!                                | #DIV/0!                 |                         |
| Indici d  | i Costo        |  |                            |                            | 7 774 057 00                    | C 225 501 22               |                            | 3 3 4 5 5 1 00              |  | 3.000/                  | 2012/                   |
| Costo del processo<br>Proventi di competenza per pratiche b                 | parriere archi | nitettoniche                               | € 278.307,58<br>€ 9.727,00 | € 322.290,17<br>€ 7.476,00 | € 321.953,00<br>€ 0,00          | € 335.561,22<br>€ 6.143,47 | € 326.601,46<br>€ 4.539,82 | € 344.561,00<br>€ 20.000,00 | € 334.418,00<br>€ 0,00                 | 2,39%<br>-100,00%       | -2,94%<br>-100,00%      |
| Importo finanziato da altri enti su prog                                    | getti          |  | € 0,00                     | € 0,00                     | € 0,00                          | € 0,00                     | € 0,00                     | € 0,00                      | € 0,00                                 | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Costo rette centro disabili, trasporto, b<br>architettoniche                | orse lavoro,   | nil, barriere                              | !                          | '                          | '                               | € 319.743,55               | 106581,18                  | € 328.743,00                | € 319.118,00                           | 199,41%                 | -2,93%                  |
| Proventi trasporto disabili e CDD   | 2              |  |                            |                            |                                 | € 15.125,00                | 0,00                       | € 15.200,00                 | € 18.550,00                            | #DIV/0!                 | 22,04%                  |
| Indici di<br>% gradimento servizio  | Quanta         |  |                            |                            |                                 |                            | 0,00                       |                             |  | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Valutazione del servizio da parte degli                                     | operatori      |  | <u> </u>                   |                            |                                 |                            | 0,00                       |                             |  | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|   |                |  |                            |                            |                                 |                            | 0,00                       |                             |  | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Personale coinvo  | ito nel Pro    | ocesso                                     |                            |                            |                                 | Collaborate                | ori coinvolti ne           | el Processo                 |  |                         |                         |
| Nome e cognome  | Categoria      | N ore o % tempo<br>dedicate/o al processo  |                            | Т                          | ipo -                           |                            | Cos                        | sto                         |  | Nominativo              |                         |
| Russo Teresa  | В              | 8,45%                                      |                            | SER                        | L.CO.P                          |                            | € 6.11                     | 15,00                       | F                                      | Previte Anna            |                         |
| Porrati Miriam<br>Barbieri Paola  | C<br>D         | 12,50%<br>5,43%                            | ├──                        |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
| Dui Sieri i de.   |                | 5,.57                                      |                            |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            |                            |                                 |                            | Modia trienno              | Performance                 | Borformance                            |                         |                         |
|   |                | INDICATORI DI PER                          |                            |                            |                                 |                            | precedente                 | attesa                      | realizzata                             | Scost                   | ESITO                   |
| % soddisfazione delle richieste   |                | Indicatori di Ef                           | ficacia                    |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
| (domande accolte/ domande presentat   | te ammissibi   | ili)                                       |                            |                            |                                 |                            | 97,85%                     | 88,24%                      | 88,24%                                 | 0,00%                   | ОК                      |
| % di assistiti<br>(diversamente abili assistiti/ diversame                  | ente abili pre | esenti sul territorio)                     |                            |                            |                                 |                            | 74,59%                     | 72,73%                      | 72,73%                                 | 0,00%                   | ОК                      |
| % Personale<br>(n.dipendenti del servizio/utenti)                           |                |  |                            |                            |                                 |                            | 0,00%                      | 0,00%                       | 0,00%                                  | 0,00%                   | ок                      |
| (II.dipendend dei servizio/decha)   |                |  |                            |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                | Indicatori di Efficaci                     | ia temporale               |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
| Tempi medi di attivazione del serv  | vizio          | Allanda                                    | W some                     |                            |                                 |                            | 60,00                      | 60,00                       | 0,00                                   | -60,00                  | NOOK                    |
| (dalla data richiesta alla data attivazion                                  | ne)            |  |                            |                            |                                 |                            | 00,01                      | 00,00                       | -,                                     |                         |                         |
|   |                |  |                            |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            |                            |                                 |                            |                            |                             |  | <u> </u>                |                         |
|   |                |  |                            |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
| % di copertura del servizio   | I              | Indicatori di Efficienz                    | za Economica               |                            |                                 |                            | <b>.</b>                   |                             |  | <u> </u>                |                         |
| (proventi di competenza /Costo del pro                                      | ocesso)        |  |                            |                            |                                 | .                          | 1,39%                      | 5,80%                       | 0,00%                                  | -5,80%                  | NOOK                    |
| Costo unitario del servizio<br>(costo del processo/utenti)                  |                |  |                            |                            |                                 |                            | € 10.767,08                | € 10.767,53                 | € 10.450,56                            | -€ 316,97               | ОК                      |
| <b>% Finanziamenti</b><br>(importo finanziato da altri Enti su pro          | getti/costo d  |  |                            |                            |                                 |                            | 0,00%                      | 0,00%                       | 0,00%                                  | 0,00%                   | ОК                      |
| % gradimento servizio   |                | Indicatori di Q                            | <u>Jualità</u>             |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
| (indagine)  |                |  |                            |                            |                                 |                            | 0,00                       | 0,00                        | 0,00                                   | 0,00                    | ОК                      |
| Valutazione del servizio da parte (<br>(indagine)                           | degli opera    | tori                                       |                            |                            |                                 |                            | 0,00                       | 0,00                        | 0,00                                   | 0,00                    | ОК                      |
|   |                |  |                            |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            | Analis                     | i del risultato                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            | commento s                 | sintetico sui ris               | sultati                    |                            |                             |  |                         |                         |
|   |                |  |                            |                            |                                 |                            |                            |                             |  |                         |                         |

|  |                |                                 |                                | Comune di I         | Pogliano Milar   | nese             |  |                       |                        |                         |                         |
|--|----------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|------------------|------------------|--|-----------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
|  |                |                                 |                                |                     | vo di process    |                  |  |                       |                        | ANNO                    | 2013                    |
|  |                |                                 |                                |                     | della perfor     |                  |  |                       |                        |                         |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsabi   | lità           |                                 | ea Socio Cul                   |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsabil<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo |                |                                 | io Pubblica I<br>io Pubblica I |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                | Pi                  | rocesso 8        |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                | Ges                             | tire i serviz                  |                     |                  | ica (pre-post    | scuola)                                |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                |                     | à del Process    |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                |                     |                  | <del>_</del>     |  |                       | <del>_</del>           |                         |                         |
|  | Garanti        | re l'erogazione dei             | servizi di a                   | ssistenza s         | scolastica se    | econdo criteri   | i di qualità e                         | di professi           | onalità                |                         |                         |
|  |                |                                 |                                |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                | Sta                 | keholders        |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 | Famiglie co                    | n bi <u>mbi</u> fre | equentanti i     | il pre-post sci  | uola                                   |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 | 1                              |                     | Indici           |                  | 1                                      |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 | 2009                           | 2010                | 2011             | 2012             | media triennio                         | Atteso                | Raggiunto              | Raggiunto<br>nell'anno/ | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|  |                |                                 |                                |                     |                  |                  | prec                                   | nell'anno             | nell'anno              | Triennio prec           | Atteso nell'anno        |
| Indici di Popolazione  | Quantità       |                                 | 8.237                          | 8.257               | 8.304            | 8.327            | 8296,00                                | 8.326                 | 8.326                  | -0,01%                  | 0,36%                   |
| N° domande assistenza accolte  |                |                                 | 52                             | 55                  | 70               | 60               | 61,67                                  | 60                    | 55                     | -10,81%                 | -8,33%                  |
| N° domande ricevute<br>N° iscritti pre-post scuola                       |                |                                 | 52<br>52                       | 55<br>55            | 70<br>70         | 60               | 61,67<br>61,67                         | 60<br>60              | 55<br>55               | -10,81%<br>-10,81%      | -8,33%<br>-8,33%        |
| N° alunni materne, elementari e medi<br>N° morosi                        | ie             |                                 | 671<br>0                       | 634<br>0            | 634<br>0         | 704<br>0         | 657,33                                 | 704<br>0              | 628<br>0               | -4,46%<br>#DIV/0!       | -10,80%<br>#DIV/0!      |
| N° utenti  |                |                                 | 52                             | 55                  | 67               | 60               | 0,00<br>60,67                          | 60                    | 55                     | -9,34%                  | -8,33%                  |
| € incassati su morosità<br>€ morosità accertate                          |                |                                 | € 0,00<br>€ 0,00               | € 0,00<br>€ 0,00    | € 0,00<br>€ 0,00 | € 0,00<br>€ 0,00 | € 0,00<br>€ 0,00                       | € 0,00<br>€ 0,00      | € 0,00<br>€ 0,00       | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| N. collaboratori coinvolti nel processo<br>N. dipendenti totali          |                |                                 | 0,8<br>46,40                   | 0,8<br>45,40        | 0,80<br>44,40    | 0,8<br>44,40     | 0,80<br>44,73                          | 0,80<br>42,40         | 0,8                    | 0,00%<br>-5,22%         | 0,00%                   |
| Indici di  |                |                                 | 40,40                          | 45,40               | 94,40            | 44,40            | 44,/3                                  | 42,40                 | 42,40                  | -5,2270                 | 0,00%                   |
| Nº gg intercorsi mediamente dalla dat<br>servizio                        | ta richesta al | la data attivazione del         | 1                              | 1                   | 1                | 1                | 1,00                                   | 1                     | 1                      | 0,00%                   | 0,00%                   |
| 501 W  |                |                                 |                                |                     |                  |                  | 0,00                                   | 0                     |                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Indici d   | li Costo       |                                 |                                |                     |                  |                  | 0,00                                   | 0                     |                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Costo del processo (+ spesa di comp.                                     |                | :. 1)                           | € 17.427,49                    | € 20.068,60         | € 19.155,35      | € 19.132,35      | € 19.452,10                            | € 20.098,00           | € 19.126,00            |                         | -4,84%                  |
| Proventi di competenza   |                |                                 | € 9.663,00                     | € 9.850,00          | € 17.480,00      | € 15.000,00      | € 14.110,00                            | € 15.000,00           | € 12.802,00            | -9,27%<br>#DIV/0!       | -14,65%<br>#DIV/0!      |
|  |                |                                 |                                |                     |                  |                  |  |                       |                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Indici di  | i Qualità      |                                 |                                |                     |                  |                  |  |                       |                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| % gradimento servizio  | ' tori         |                                 |                                |                     |                  |                  | 0,00<br>0,00                           |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| Valutazione del servizio da parte degli                                  | i operatori    |                                 |                                |                     |                  |                  | 0,00                                   |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| P  | '  Dw          |                                 |                                |                     |                  | C-II-bount       | · ···································· | 1.5                   |                        |                         |                         |
| Personale coinvo   |                | N ore o % tempo                 |                                |                     | Tino             | Collaborat       | ori coinvolti i                        | sto                   |                        | Nominativo              |                         |
| Nome e cognome  Russo Teresa   | Categoria<br>B | dedicate/o al processo<br>2,43% |                                |                     | Tipo             |                  | Cu                                     | STO                   |                        | Nominauvo               |                         |
| Porrati Miriam   | С              | 4,38%                           |                                |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
| Barbieri Paola   | D              | 1,09%                           |                                |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                |                     |                  |                  | ,                                      |                       |                        |                         |                         |
|  | I              | NDICATORI DI PER                | FORMANCE                       |                     |                  |                  | Media trienno<br>precedente            | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost                   | ESITO                   |
|  |                | Indicatori di Eff               | ficacia                        |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
| % soddisfazione delle richieste<br>accolte/domande ricevute)             |                |                                 |                                | (domand             | e di assistenza  |                  | 100,00%                                | 100,00%               | 100,00%                | 0,00%                   | ОК                      |
| % efficacia del servizio<br>(n. iscritti pre-post scuola/alunni mate     | rne element    | tari e medie)                   |                                |                     |                  |                  | 9,38%                                  | 8,52%                 | 8,76%                  | 0,24%                   | ок                      |
| % di morosità  | illie, dic     | tan e mea.e,                    |                                | (morosi/ute         | nti)             |                  | 0,00%                                  | 0,00%                 | 0,00%                  | 0,00%                   | ОК                      |
| % morosità recuperate  |                |                                 |                                |                     |                  |                  | #DIV/0!                                | #DIV/0!               | #DIV/0!                | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| (€ incassati su morosità/€ morosità ac                                   | ccertate)      |                                 |                                |                     |                  |                  | #D1v/0:                                | #014/0:               | #D14/0:                | #DIV/U:                 | #DIV/0:                 |
|  |                |                                 |                                |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                | ndicatori di Efficacia          | temporaie                      |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                |                     |                  |                  | $\vdash$                               |                       |                        |                         |                         |
|  | Tr             | ndicatori di Efficienza         | Fronomica                      |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
| % di copertura del servizio  |                | Idicatori di Erricio            | d Economica                    |                     |                  |                  | 72,54%                                 | 74,63%                | 66,94%                 | -7,70%                  | NOOK                    |
| (proventi di competenza / Costo del pi<br>Costo unitario del servizio    | rocessoj       |                                 |                                |                     |                  |                  | € 320,64                               | € 334,97              | € 347,75               | € 12,78                 | NOOK                    |
| (costo del processo/utenti)  |                |                                 |                                |                     |                  |                  | C,                                     |                       |                        | C ==y                   | 1100                    |
|  |                | Indicatori di Q                 | ualità                         |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
| % gradimento servizio  |                | Allunane                        | исти                           |                     |                  |                  | 0,00                                   | 0,00                  | 0,00                   | 0,00                    | ОК                      |
| (indagine)<br>Valutazione del servizio da parte (                        | degli opera    | tori                            |                                |                     |                  |                  | 0,00                                   | 0,00                  | 0,00                   | 0,00                    | ОК                      |
| (indagine)   |                |                                 |                                |                     |                  |                  | 0,                                     | 0,                    |                        | 0/                      | <u> </u>                |
|  |                |                                 |                                |                     |                  |                  | $\vdash$                               |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                | Analie              | i del risultat   |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                | Analis              | i dei risuitati  | <u> </u>         |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                | nto .               | * * *! mul m     |                  |  |                       |                        |                         |                         |
|  |                |                                 |                                | соттени з           | sintetico sui r  | Suitati          |  |                       |                        |                         | Ī                       |
|  |                |                                 |                                |                     |                  |                  |  |                       |                        |                         |                         |

# Comune di Pogliano Milanese

2012

ANNO

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 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.

## Stakoholdore

# Anziani assistiti e loro famiglie

| Indici  |             |             |             |             |                        |                  |                        |  |   |  |  |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------------|------------------|------------------------|--|---|--|--|
|   | 2009        | 2010        | 2011        | 2012        | media triennio<br>prec | Atteso nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |  |  |
| Indici di Quantità  |             |             |             |             |                        |                  |                        |  |   |  |  |
| Popolazione   | 8.237       | 8.257       | 8.304       | 8.327       | 8296,00                | 8.326            | 8.326                  | 23,16%                                   | 5,41%                                       |  |  |
| N° domande accolte  | 27          | 29          | 32          | 34          | 31,67                  | 37               | 39                     | 23,16%                                   | 5,41%                                       |  |  |
| N° domande ricevute   | 27          | 29          | 32          | 34          | 31,67                  | 37               | 39                     | 23,16%                                   | 5,41%                                       |  |  |
| N° anziani assistiti  | 27          | 29          | 32          | 34          | 31,67                  | 37               | 39                     | 23,16%                                   | 5,41%                                       |  |  |
| N° anziani presenti sul territorio  | 1382        | 1401        | 1406        | 1400        | 1402,33                | 1402             |                        | -100,00%                                 | -100,00%                                    |  |  |
| N° dipendenti del servizio  | 2           | 2           | 2           | 2           | 2,00                   | 2                | 2                      | 0,00%                                    | 0,00%                                       |  |  |
| N° utenti   | 27          | 29          | 32          | 34          | 31,67                  | 37               | 39                     | 23,16%                                   | 5,41%                                       |  |  |
| N. dipendenti totali  | 46,40       | 45,40       | 44,40       | 44,40       | 44,73                  | 42,40            | 42,40                  | -5,22%                                   | 0,00%                                       |  |  |
| - "."   |             |             |             |             | 0,00                   |                  |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |  |  |
| Indici di Tempo   |             |             |             |             |                        |                  |                        |  |   |  |  |
| Nº gg intercorsi mediamente dalla data richesta alla data attivazione del<br>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  | € 91.105,14 | € 94.226,62 | € 73.783,93 | € 94.099,90 | € 87.370,15            | € 104.100,00     | € 100.332,00           | 14,84%                                   | -3,62%                                      |  |  |
| Proventi di competenza (pasti a domicilio)  | € 3.385,00  | € 2.518,00  | € 3.510,00  | € 3.279,00  | € 3.102,33             | € 3.300,00       | € 4.040,00             | 30,22%                                   | 22,42%                                      |  |  |
| proventi Trasporto Ruote Amiche   |             |             | € 2.381,00  | € 1.588,00  | € 1.323,00             | € 1.500,00       | € 2.577,00             | 94,78%                                   | 71,80%                                      |  |  |
| Importo finanziato da altri enti su progetti  | € 0,00      | € 0,00      | € 0,00      | € 0,00      | € 0,00                 | €-               | ,                      | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |  |  |
| Contributo FSR  | 14.317,00   | 13.000,00   | €-          | €-          | € 4.333,33             | €-               | € 5.558,00             | 28,26%                                   | #DIV/0!                                     |  |  |
| Spesa di comp. Serv. Tit. 1 (gin,pasti, vestiario, trasp, mezzi, ricoveri in stituto) | € 5.275,00  | € 5.381,00  | € 11.220,00 | € 23.238,61 | € 13.279,87            | € 33.650,00      | € 31.840,00            | 139,76%                                  | -5,38%                                      |  |  |
| 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 coinve  | olto nel Pr | ocesso                            | Collaboratori coinvolti nel Processo |            |              |  |  |  |  |  |
|-------------------|-------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------|--------------|--|--|--|--|--|
| Nome e cognome    | Categoria   | % tempo dedicate/o al<br>processo | Tipo                                 | Costo      | Nominativo   |  |  |  |  |  |
| Conti Ivonne      | В           | 100%                              | SER.CO.P                             | € 6.115,91 | Previte Anna |  |  |  |  |  |
| * Pettenà Marisa  | В           | 100%                              |                                      |            |              |  |  |  |  |  |
| Barbieri Paola    | D           | 1%                                |                                      |            |              |  |  |  |  |  |
| Russo Teresa      | В           | 2,69%                             |                                      |            |              |  |  |  |  |  |
| **Pellegatta Alba | Α           | 50,00%                            |                                      |            |              |  |  |  |  |  |

| INDICATORI DI PERFORMANCE  | Media trienno<br>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%     | ОК      |
| % di assistiti<br>(anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)                            | 2,26%                       | 2,64%              | #DIV/0!                | #DIV/0!   | #DIV/0! |
| % Personale<br>(n.dipendenti del servizio/utenti)  | 6,32%                       | 5,41%              | 5,13%                  | -0,28%    | ок      |
|  |                             |                    |                        |           |         |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                             |                    |                        |           |         |
| Tempi medi di attivazione del servizio<br>(dalla data richiesta alla data attivazione)           | 3,00                        | 3,00               | 3,00                   | 0,00      | ок      |
|  |                             |                    |                        |           |         |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                             |                    |                        |           |         |
| % di copertura del servizio<br>(proventi di competenza / Costo del processo)                     | 3,55%                       | 3,17%              | 4,03%                  | 0,86%     | ОК      |
| Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)  | € 2.759,06                  | € 2.813,51         | € 2.572,62             | -€ 240,90 | ок      |
| % Finanziamenti<br>(importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo) | 0,00%                       | 0,00%              | 0,00%                  | 0,00%     | ок      |
| Indicatori di Qualità  |                             |                    |                        |           |         |
| % gradimento servizio (indagine)   | 0,00                        | 0,00               | 0,00                   | 0,00      | ок      |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori<br>(indagine)                                  | 0,00                        | 0,00               | 0,00                   | 0,00      | ок      |
|  |                             |                    |                        |           |         |
|  |                             |                    |                        |           |         |

# 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

|  |                 | iese                        |                                 |                            |                            | ANNO                       | 2013                    |              |                            |                          |                         |
|--|-----------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------|----------------------------|--------------------------|-------------------------|
|  |                 |                             |                                 |                            | vo di process              |                            |                         |              |                            | ANNO                     | 2013                    |
|  |                 |                             |                                 | Misurazione                | della perfori              | mance                      |                         |              |                            |                          |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsab<br>Servizio                                      | ilità           | 6                           | Area Vigilai<br>ervizio Polizia |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
| Ufficio/Centro di Costo  |                 |                             | Ifficio Polizia                 |                            |                            | j                          |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 | _                           |                                 | Pro                        | ocesso 10                  |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 | Gestire                     | i servizi di r                  |                            |                            | o della sicure:            | zza stradale            |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 | Finalità                   | del Process                | 0                          |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  | Garant          | tire il controllo del       | territorio da                   | ando priorit               | à a tutti gli              | interventi in              | materia di              | sicurezza st | radale                     |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 | Sta                        | keholders                  |                            |                         |              |                            |                          |                         |
| <u></u>  |                 |                             | A                               | utomobilist                | i, ciclisti e              | pedoni                     |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 |                            | Indici                     |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             | 2009                            | 2010                       | 2011                       | 2012                       | media triennio          | Atteso       | Raggiunto                  | Raggiunto<br>nell'anno/  | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|  |                 |                             | 2003                            | 2010                       | 2011                       | 2012                       | prec                    | nell'anno    | nell'anno                  | Triennio prec            | Atteso nell'anno        |
| Indici di<br>Popolazione   | i Quantità      |                             | 8.237                           | 8.257                      | 8.304                      | 8.327                      | 0205 00                 | 0 276        | 0.276                      | 0,36%                    | 0,00%                   |
| Km territorio  |                 |                             | 0                               | 0                          | 5                          | 5                          | 8296,00<br>3,33         | 8.326<br>5   | 8.326<br>5                 | 50,00%                   | 0,00%                   |
| Km strade  N. ore servizio di controllo stradale                                 |                 |                             | 0<br>2150                       | 0<br>2350                  | 12<br>2400                 | 12<br>2401                 | 7,91<br>2383,67         | 12<br>2420   | 12<br>2465                 | 51,77%<br>3,41%          | 0,00%<br>1,86%          |
| N. ore servizio complessive pm   |                 |                             | 10725                           | 11475                      | 11800                      | 11624                      | 11633,00                | 11500        | 10826                      | -6,94%                   | -5,86%                  |
| N. controlli servizio C.d.S.<br>N. ore vigilanza sul territorio                  |                 |                             | 130<br>2300                     | 165<br>2420                | 175<br>2.450               | 185<br>2.500               | 175,00<br>2456,67       | 190<br>2.550 | 195<br>2.600               | 11,43%<br>5,83%          | 2,63%<br>1,96%          |
| N. ore servizio pattuglie stradali 160 195 200 220                               |                 |                             |                                 |                            |                            | 220                        | 205,00                  | 225          | 230                        | 12,20%<br>1,44%          | 2,22%                   |
| n. sinistri<br>N. violazioni al codice della strada imm                          | mediatament     | te contestate               | 60<br>95                        | 50<br>115                  | 46<br>120                  | 43<br>145                  | 46,33<br>126,67         | 43<br>145    | 47<br>155                  | 22,37%                   | 6,90%                   |
| N. violazioni globali<br>N. collaboratori coinvolti nel processo                 |                 |                             | 351<br>8,00                     | 524<br>8,00                | 590<br>8                   | 616<br>7                   | 576,67<br>7,67          | 630<br>7     | 714<br>7                   | 23,82%<br>-8,70%         | 13,33%                  |
| N. dipendenti totali   |                 |                             | 46,40                           | 45,40                      | 44,40                      | 44,40                      | 44,73                   | 43,40        | 43,40                      | -2,98%                   | 0,00%                   |
| N. ore di corso educazione stradale (s<br>N. alunni partecipanti al corso educaz |                 |                             | 30,00                           | 36,00                      | 40,00                      | 40,00                      | 38,67                   | 40,00        | 42,00                      | 8,62%                    | 5,00%                   |
| secondaria)  |                 | ! (SC primana e             | 320,00                          | 320,00                     | 320,00                     | 320,00                     | 320,00                  | 320,00       | 320,00                     | 0,00%                    | 0,00%                   |
|  | di Tempo        | 1 1 1 2 selected            |                                 |                            | 1                          |                            | 10.00                   | - 10         |                            | 2007                     | 0.000/                  |
| Tempo medio di intervento su chiama  | ita (solo sicur | rezza stradale) minuti      | 10                              | 10                         | 10                         | 10,00                      | 0,00                    | 10           | 10                         | 0,00%<br>#DIV/0!         | 0,00%<br>#DIV/0!        |
| Indici   | di Costo        |                             |                                 |                            |                            |                            | 0,00                    |              |                            | #DIV/0:                  | #010/0:                 |
| N. infrazioni  |                 |                             | 351                             | 524                        | 590                        | 616                        | 577                     | 630          | 714                        | 23,82%                   | 13,33%                  |
| Costo del processo (Costi diretti) Proventi di competenza                        |                 |                             | € 94.454,00<br>€ 103.000,00     | € 96.946,92<br>€ 36.500,00 | € 81.713,00<br>€ 38.800,00 | € 94.100,00<br>€ 39.000,00 | 90919,97<br>€ 38.100,00 |              | € 90.865,00<br>€ 55.000,00 | -0,06%<br>44,36%         | -3,34%<br>37,50%        |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            | 0,00                    |              |                            | #DIV/0!                  | #DIV/0!                 |
|  | li Qualità      |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
| N. ricorsi presentati  |                 |                             | 28                              | 18<br>1                    | 15<br>0                    | 13<br>0                    | 15,33<br>0,33           | 15<br>0      | 10<br>0                    | -34,78%<br>-100,00%      | -33,33%<br>#DIV/0!      |
| N. ricorsi accolti<br>N. sanzioni totali   |                 |                             | 351,00                          | 524,00                     | 590,00                     | 616,00                     | 577                     | 630          | 720                        | 24,86%                   | 14,29%                  |
| % gradimento servizio (indagine)<br>Valutazione del servizio da parte degl       | ii operatori (i | indanina)                   | -                               |                            |                            |                            | 0,00                    |              |                            | #DIV/0!<br>#DIV/0!       | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| Valuazione dei servizio da parte degi  | Toperatori (    | ndayine)                    |                                 |                            |                            |                            | 0,00                    |              |                            | #DIV/0!<br>#DIV/0!       | #DIV/0!                 |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            | - 11-1                     |                         |              |                            |                          |                         |
| Personale coinve   |                 | O/ tampa dadicata/a al      |                                 | T                          |                            | Collaborate                | ori coinvolti n         |              |                            | 7. 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 |                         |
| Nome e cognome   | Categoria       | processo                    |                                 | Tipo                       |                            |                            | Co                      | sto          |                            | Nominativo               |                         |
| Carmine Capri<br>Restelli Massimiliano   | D3<br>C4        | 30%<br>34%                  | <del> </del>                    |                            |                            |                            | <del> </del>            |              | <u> </u>                   |                          |                         |
| Righini Roberto  | C4              | 41%<br>25%                  |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
| Fassino Roberto<br>Bosani Giovanni   | C4<br>C4        | 37%                         | t                               |                            |                            |                            | <u> </u>                |              |                            |                          |                         |
| Ferentini Manolo<br>Buondonno Domenico   | C2<br>B6        | 41%<br>37%                  |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
| buondonno bonteneo   |                 | 37.73                       |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  | INDIC/          | ATORI DI PERFORMA           | ANCE                            |                            |                            |                            | Media trienno           | Performance  | Performance                | Scost                    | ESITO                   |
|  |                 | ndicatori di Efficacia      |                                 |                            |                            |                            | precedente              | attesa       | realizzata                 |                          |                         |
| Vigilanza stradale   |                 |                             |                                 |                            |                            |                            | 20,49%                  | 21,04%       | 22,77%                     | 1,73%                    | ок                      |
| (ore di servizio di controllo stradale /o % Controlli                            |                 | omplessive pm)              |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
| (n. controlli C.d.S/ore vigilanza sul ter  | rritorio)       |                             |                                 |                            |                            |                            | 7,12%                   | 7,45%        | 7,50%                      | 0,05%                    | ОК                      |
| Tasso presenza<br>(ore servizio pattuglie stradali/Km ten                        | ritorio)        |                             |                                 |                            |                            |                            | 6150,00%                | 4500,00%     | 4600,00%                   | 100,00%                  | ОК                      |
| Tasso sicurezza stradale<br>(N. sinistri/n. Km strade)                           |                 |                             |                                 |                            |                            |                            | 586,00%                 | 358,33%      | 391,67%                    | 33,33%                   | ок                      |
| % sanzioni immediatam.contesta<br>(violazioni al codice della strada imme        |                 | contestate /violazioni glo! | hali)                           |                            |                            |                            | 21,97%                  | 23,02%       | 30,32%                     | 7,31%                    | ок                      |
| (Violazioni di codice delle 11111  |                 | tori di Efficacia tempe     |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
| Tempo medio di intervento su ch  | iamata (sol     | lo sicurezza stradale)      |                                 |                            |                            |                            | 10,00                   | 10,00        | 10                         | 0,00                     | ОК                      |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
| · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·  | Indicato        | ori di Efficienza Econ      | omica                           |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
| Valore medio sanzioni<br>(proventi di competenza/n. infrazioni)                  | )               |                             |                                 |                            |                            |                            | € 66,07                 | € 63,49      | € 77,03                    | € 13,54                  | ОК                      |
| Contributo pro capite<br>(Costo del processo/Popolazione)                        |                 |                             |                                 |                            |                            |                            | € 10,96                 | € 11,29      | € 10,91                    | -€ 0,38                  | ОК                      |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  | I               | Indicatori di Qualità       |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
| % contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)                          |                 |                             |                                 |                            |                            |                            | 0,06%                   | 0,00%        | 0,00%                      | 0,00%                    | ок                      |
| % gradimento servizio<br>(indagine)  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            | 0,00%                   | 0,00%        | 0,00%                      | 0,00%                    | ок                      |
| Valutazione del servizio da parte  | degli opera     | atori                       |                                 |                            |                            |                            | 0,00%                   | 0,00%        | 0,00%                      | 0,00%                    | ОК                      |
| (indagine) % Ricorsi accolti   |                 |                             |                                 |                            |                            |                            | 2.17%                   | 0,00%        | 0,00%                      | 0,00%                    | ОК                      |
| (n. ricorsi accolti/ n. ricorsi presentati                                       |                 |                             |                                 | A P                        |                            |                            | 2,27.70                 | 0,00 %       | 0,00%                      | 0,00%                    |                         |
|  |                 |                             |                                 | Analisi                    | i del risultato            | )                          |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |
|  |                 |                             |                                 |                            |                            |                            |                         |              |                            |                          |                         |

|   |                                     |  |                               |              | li Pogliano Mila                |              |  |                       |                        | ANNO                                     | 2013  |
|---|-------------------------------------|--|-------------------------------|--------------|---------------------------------|--------------|--|-----------------------|------------------------|--|---|
|   |                                     |  |                               |              | tivo di proce<br>ne della perfe |              |  |                       |                        |  |   |
| A /Cattara /Contro d Bosnoncah  | 1112                                |  | - Socio Cu                    |              | ie dea p                        | 1            |  |                       |                        |  |   |
| Area/Settore/Centro d Responsabi<br>Servizio                          | ilita                               |  | rea Socio Cul<br>Servizio Soc | ciale        |                                 | 1            |  |                       |                        |  | l l   |
| Ufficio/Centro di Costo   |                                     |  | fficio Servizi S              |              |                                 | j            |  |                       |                        |  |   |
|   |                                     |  |                               | F            | Processo 11                     |              |  |                       |                        |  |   |
|   |                                     |  | -                             | Gestire i se | rvizi di tute                   | ela minori   |  |                       |                        |  |   |
|   |                                     |  |                               | Finali       | ità del Proce                   | SSO          |  |                       |                        |  |   |
| Garantire tutte le attività   | finalizzat                          | te al sostegno, all'a                            | ssistenza, a                  |              | ione, alla pi<br>ro famiglie.   |              | e al recupero d                                  | i minori in           | situazioni di frag     | jilità o risch                           | nio e delle                                 |
|   |                                     |  |                               | S            | takeholders                     |              |  |                       |                        |  |   |
|   |                                     |  |                               | Famiglie     | con minori                      | assistiti    |  |                       |                        |  |   |
|   |                                     |  |                               |              | Indici                          |              |  |                       |                        |  |   |
|   |                                     |  | 2009                          | 2010         | 2011                            | 2012         | media triennio prec                              | Atteso<br>nell'anno   | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
|   | Quantità                            |  | 0 227                         | 0 257        | 0 204                           | 0 277        | 9206 00  | 9 326                 | 9 226                  | 0.36%                                    | 0.00%                                       |
| Popolazione<br>Nº domande accolte                                     |                                     |  | 8.237<br>31                   | 8.257<br>39  | 8.304<br>41                     | 8.327<br>40  | 8296,00<br>40,00                                 | 8.326<br>40           | 8.326<br>40            | 0,36%<br>0,00%                           | 0,00%                                       |
| N° domande presentate   |                                     |  | 36                            | 43           | 43                              | 40           | 42,00  | 42                    | 42                     | 0,00%                                    | 0,00%                                       |
| N° minori assistiti (Tutela + ADM) N° minori presenti sul territorio  |                                     |  | 31<br>1.537                   | 40<br>1372   | 40,00<br>1482,33                | 40<br>1370   | 41<br>1370                                       | 2,50%<br>-7,58%       | 2,50%<br>0,00%         |  |   |
| Nº collaboratori coinvolti nel processo                               | 1                                   |  | 0,05                          | 1547<br>0,05 | 1528<br>0,05                    | 0,05         | 0,05   | 0,05                  | 0,05                   | 0,00%                                    | 0,00%                                       |
| N° utenti<br>N° dipendenti totali                                     |                                     |  | 31<br>46,40                   | 39<br>45,40  | 41<br>44,40                     | 40<br>43,40  | 40,00<br>44,40                                   | 40<br>42,40           | 40<br>42,40            | 0,00%<br>-4,50%                          | 0,00%                                       |
|   |                                     |  | 10,.0                         | .5,          | ,                               | .5,.0        | 0,00   |                       | 1,2,10                 | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Indici di<br>N° gg interocrsi mediamente dalla dat                    | l <b>i Tempo</b><br>ta richesta all | lla data attivazione del                         |                               |              |                                 |              | 1  |                       |                        |  |   |
| servizio  | .a nuiesta an                       | la data attivazione dei                          | 90                            | 90           | 90                              | 90           | 90,00  | 90                    | 90                     | 0,00%                                    | 0,00%                                       |
|   |                                     |  |                               | <u> </u>     | <u> </u>                        | <u> </u>     |  |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|   |                                     |  |                               | <u> </u>     | <u> </u>                        |              | <del> </del>                                     |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Indici d  | li Costo                            |  |                               |              |                                 |              |  |                       |                        |  |   |
| Costo del processo  |                                     |  | € 94.257,01                   | € 99.686,50  |                                 | € 109.301,16 |  | € 110.000,00          |                        | 8,25%<br>#DT//OI                         | 0,00%                                       |
| Importo finanziato da altri enti su proç<br>FSR                       | getti                               |  | € 0,00                        | € 0,00       | € 0,00                          | € 0,00       | € 0,00   | € 0,00                | € 0,00                 | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|   |                                     |  |                               |              |                                 |              |  |                       |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Indici di<br>Valutazione del servizio da parte degli                  | i Qualità                           |  |                               |              |                                 |              | 1 000  |                       |                        | #D7\//01                                 | #DT\//01                                    |
| Valutazione dei servizio da parte degii                               | operatori                           |  |                               | -            |                                 |              | 0,00   |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|   |                                     |  |                               |              |                                 |              | 0,00   |                       |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|   |                                     |  |                               |              |                                 |              |  |                       |                        |  |   |
| Personale coinvo  |                                     |  |                               |              |                                 | Collabo      | oratori coinvolti i                              | nel Processo          |                        |  |   |
| Nome e cognome  |                                     | N ore o % tempo<br>dedicate/o al processo        |                               | Ti           | ipo                             |              | Costo  | 0                     | N                      | Iominativo                               |   |
| Barbieri Paola  | D                                   | 4,83%  |                               |              | .CO.P                           |              | € 4.413  |                       |                        | revite Anna                              |   |
|   | -                                   | <del>                                     </del> | <del></del>                   |              |                                 |              | <del> </del>                                     |                       | -                      |  |   |
|   |                                     | -  |                               |              |                                 |              |  |                       | Д.                     |  |   |
|   |                                     |  |                               |              |                                 |              |  |                       |                        |  |   |
|   | I                                   | NDICATORI DI PERF                                | ORMANCE                       |              |                                 |              | Media trienno<br>precedente                      | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost                                    | ESITO                                       |
|   |                                     | Indicatori di Effi                               | cacia                         |              |                                 |              | Í  |                       | Í                      |  |   |
| % soddisfazione delle richieste<br>(domande accolte/ domande presenta | ate)                                |  |                               |              |                                 |              | 95,24%   | 95,24%                | 95,24%                 | 0,00%                                    | ок  |
| % di assistiti  |                                     |  |                               |              |                                 |              | 2,70%  | 2,92%                 | 2,99%                  | 0,07%                                    | ок  |
| (minori assistiti/minori presenti sul ter<br>% Personale              | ritorio)                            |  |                               |              |                                 | !            |  |                       |                        |  |   |
| (n.dipendenti del servizio/utenti)                                    |                                     |  |                               |              |                                 |              | 0,13%  | 0,13%                 | 0,13%                  | 0,00%                                    | ОК  |
|   |                                     |  |                               |              |                                 | ļ            |  |                       |                        |  |   |
|   | I                                   | ndicatori di Efficacia                           | temporale                     |              |                                 |              | <u> </u>   |                       |                        |  |   |
| Tempi medi di attivazione del ser                                     | vizio                               |  |                               |              |                                 |              | 90,00  | 90,00                 | 90,00                  | 0,00                                     | ок  |
| (dalla data richiesta alla data attivazio                             | ne)                                 |  |                               |              |                                 |              | <b></b>  | 23,3                  |                        | .,                                       |   |
|   | -                                   |  |                               |              |                                 |              | <u> </u>   |                       |                        |  |   |
| Costo unitario del servizio   | In                                  | ndicatori di Efficienza                          | Economica                     |              |                                 |              | <del>                                     </del> |                       |                        |  |   |
| (costo del processo/utenti)   |                                     |  |                               |              |                                 |              | € 2.540,41                                       | € 2.750,00            | € 2.750,00             | € 0,00                                   | ОК  |
| % Finanziamenti<br>(importo finanziato da altri Enti su pro           | ogetti/totale s                     | spes <u>a processo)</u>                          |                               |              |                                 |              | 0,00%  | 0,00%                 | 0,00%                  | 0,00%                                    | ок  |
|   |                                     |  |                               |              |                                 |              | 1 7  |                       |                        |  |   |
|   |                                     | Indicatori di Qu                                 | alità                         |              |                                 |              | <del>                                     </del> |                       | +                      |  |   |
| Valutazione del servizio da parte                                     | degli opera                         |  |                               |              |                                 |              | 0,00   | 0,00                  | 0,00                   | 0,00                                     | ок  |
| (indagine)  |                                     |  |                               |              |                                 |              | <del>                                     </del> | -,                    |                        | -7                                       |   |
|   |                                     |  |                               |              |                                 |              | <b>├</b> ───                                     |                       |                        |  |   |
|   |                                     |  |                               |              |                                 |              |  |                       |                        |  |   |
|   |                                     |  |                               | Anal         | lisi del risulta                | ato          |  |                       |                        |  |   |
|   | _                                   | _  | _                             | _            | _                               | _            | _  | _                     | _                      | _  |   |
|   |                                     |  |                               |              |                                 |              |  |                       |                        |  |   |

commento sintetico sui risultati

|  |                    |                             |                  | Comune di      | Pogliano Milar               | 1000            |                             |                       |                           |                             |                               |
|--|--------------------|-----------------------------|------------------|----------------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
|  |                    |                             |                  |                | ivo di proces                |                 |                             |                       |                           | ANNO                        | 2013                          |
|  |                    |                             |                  |                | e della perfor               |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| Area/Settore/Centro d Responsal  | bilità             |                             | Area Vigila      | anza           |                              | l               |                             |                       |                           |                             |                               |
| Servizio   |                    |                             | ervizio Polizi   | a Locale       |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| Ufficio/Centro di Costo  |                    |                             | Ifficio Polizia  | Locale         |                              | l               |                             |                       |                           |                             |                               |
|  |                    |                             |                  | Pı             | rocesso 12                   |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
|  |                    | Gestire i                   | servizi di vig   | jilanza sul te | erritorio e su               | ılle attività d | della popolazio             | one                   |                           |                             |                               |
|  |                    |                             |                  | Finalit        | à del Process                | 0               |                             |                       |                           |                             |                               |
| Garantire il controllo del t   | erritorio a        | nche mediante la s          | perimentaz       |                | izi a maggio<br>i e notturne |                 | on il cittadino             | e l'estensio          | ne dei servizi d          | li sicurezza                | nelle fasc                    |
|  |                    |                             |                  | Sta            | akeholders                   |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
|  |                    |                             |                  | (              | Cittadini                    |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
|  |                    |                             |                  |                | Indici                       |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
|  |                    |                             |                  |                |                              |                 |                             |                       | Bit-                      | Raggiunto                   | Raggiunto                     |
|  |                    |                             | 2009             | 2010           | 2011                         | 2012            | media triennio prec         | Atteso<br>nell'anno   | Raggiunto<br>nell'anno    | nell'anno/<br>Triennio prec | nell'anno/<br>Atteso nell'ann |
| Todial d   | i Oussetità        |                             |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           | menno prec                  | riccoo ricii di ii            |
| Popolazione Indici d   | i Quantità         |                             | 8.237            | 8.257          | 8.304                        | 8.327           | 8296,00                     | 8.326                 | 8.326                     | 0,36%                       | 0,00%                         |
| N. ore settimanali di vigilanza  |                    |                             | 8,5              | 9              | 10,5                         | 11              | 10,17                       | 11                    | 11,5                      | 13,11%                      | 4,55%                         |
| N. ore settimanali lavorate  |                    |                             | 137              | 137            | 155                          | 165             | 152,33                      | 165                   | 168                       | 10,28%                      | 1,82%                         |
| N. ore serali complessive N. ore vigilanza sul territorio  |                    |                             | 72<br>2800       | 180<br>3.100   | 320<br>3150                  | 290<br>3200     | 263,33<br>3150,00           | 290<br>3200           | 305<br>3250               | 15,82%<br>3,17%             | 5,17%<br>1,56%                |
| N. agenti  |                    |                             | 6                | 6              | 6                            | 6               | 6,00                        | 6                     | 6                         | 0,00%                       | 0,00%                         |
| N. unità operative coinvolte nel proc<br>N. ore extra-orario   | esso               |                             | 8<br>109         | 8<br>191       | 8<br>215                     | 7<br>263        | 7,67<br>223,00              | 7<br>220              | 7<br>141                  | -8,70%<br>-36,77%           | 0,00%<br>-35,91%              |
| N. ore complessive del servizio  |                    |                             | 10914            | 11.050         | 11800                        | 11624           | 11491,33                    | 10600                 | 10826                     | -5,79%                      | 2,13%                         |
| ore servizi prossimità         145         165         170         190           dipendenti totali         46,40         45,40         44,40         43,40 |                    |                             |                  |                |                              |                 | 175,00                      | 190                   | 195                       | 11,43%                      | 2,63%<br>0,00%                |
| N. dipendenti totali 46,40 45,40 44,40 43,40<br>N. di servizi durante il Consiglio Comunale 9,00   |                    |                             |                  |                |                              |                 | 44,40                       | 42,40<br>9,00         | 42,40<br>12,00            | -4,50%                      | 0,00%                         |
| N. di servizi durante eventi/manifesti<br>o privati  | ioni civili e reli | igiosi (organizzate dall'AC |                  |                |                              | 72              | 24,00                       | 72                    | 85                        | 254,17%                     | 18,06%                        |
|  | di Tempo           |                             | 40               | - 10           | - 10                         | - 10            | 40.00                       |                       |                           |                             |                               |
| Tempo medio di intervento su chiam   | iata (da segna     | lazione ad intervento)      | 10               | 10             | 10                           | 10              | 10,00                       | 10                    | 10                        | 0,00%                       | 0,00%                         |
|  |                    |                             |                  |                |                              |                 | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!            |
|  |                    |                             |                  |                |                              |                 | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                       |
| Indici   | di Costo           |                             |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| N. infrazioni  |                    |                             | 351              | 524            | 606,00                       | 616,00          | 582,00                      | 630                   | 714,00                    | 22,68%                      | 13,33%                        |
| Costo del processo   |                    |                             | € 134.088,00     | € 133.146,56   |                              | € 109.900,00    | € 118.378,85                | € 109.000,00          |                           | -12,27%                     | -4,72%                        |
| Proventi di competenza   |                    |                             | € 103.000,00     | € 36.500,00    | € 42.800,00                  | € 39.000,00     | € 39.433,33<br>0,00         | € 40.000,00           | € 55.000,00               | 39,48%<br>#DIV/0!           | 37,50%<br>#DIV/0!             |
|  |                    |                             |                  |                |                              |                 | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                       |
| Indici o<br>N. ricorsi presentati amministrativi   | di Qualità         |                             | 28               | 18             | 15                           | 15              | 16,00                       | 10                    | 10                        |                             |                               |
| N. ricorsi accolti   |                    |                             | 2,00             | 1              | 0                            | 0               | 0,33                        | 0                     | 0                         | -100,00%                    | #DIV/0!                       |
| N. sanzioni totali   |                    |                             | 351              | 524            | 606                          | 616             | 582,00                      | 630                   | 720                       | 23,71%                      | 14,29%                        |
| % gradimento servizio (indagine)   |                    |                             |                  |                |                              |                 | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                       |
| B  |                    |                             |                  |                |                              | O-H-h           |                             | -1 B                  |                           |                             |                               |
| Personale coinv  |                    | % tempo dedicate/o al       |                  |                |                              | Collabora       | itori coinvolti n           |                       |                           |                             |                               |
| Nome e cognome   | Categoria          | processo                    |                  | Tij            | ро                           |                 | Cos                         | to                    |                           | Nominativo                  |                               |
| Carmine Capri<br>Restelli Massimiliano   | D3<br>C4           | 12%<br>34%                  |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| Righini Roberto  | C4                 | 32%                         |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| Fassino Roberto  | C4                 | 16%                         |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| Bosani Giovanni  | C4                 | 30%                         |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| Ferentini Manolo<br>Buondonno Domenico   | C2<br>B6           | 36%<br>32%                  |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| Duoridorino Domenico   | 1 30               | 3270                        |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
|  |                    |                             |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
|  |                    |                             |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
|  |                    | INDICATORI DI PER           | FORMANCE         |                |                              |                 | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance<br>realizzata | Scost                       | ESITO                         |
|  |                    | Indicatori di Ef            | ficacia          |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| % Presenza vigili sul territorio   |                    |                             |                  |                |                              |                 | 6,67%                       | 6,67%                 | 6,85%                     | 0,18%                       | ОК                            |
| (ore settimanali di vigilanza /ore sett<br>presidio serale   | ımanali lavora     | ite)                        |                  |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| (nº ore serali/nº ore vigilanza territo  | rio)               |                             |                  |                |                              |                 | 8,36%                       | 9,06%                 | 9,38%                     | 0,32%                       | ОК                            |
| Rapporto popolazione/agenti<br>(popolazione/n. agenti)   |                    |                             |                  |                |                              |                 | 1382,67                     | 1387,67               | 1387,67                   | 0,00                        | ОК                            |
| % servizi presidio extra orario  |                    |                             |                  |                |                              |                 | 1,94%                       | 2,08%                 | 1,30%                     | -0,77%                      | NCOV                          |
| (n° ore extra orario/n° ore compless   | ive pm)            |                             |                  |                |                              |                 | 1,5470                      | 2,0070                | 1,50-70                   | -0,7770                     | NOOK                          |
| % servizio di prossimità<br>(N. ore servizi prossimità/i   | n. Totale ore l    | avoro)                      |                  |                |                              |                 | 1,52%                       | 1,79%                 | 1,30%                     | -0,49%                      | NOOK                          |
| N. di servizi durante eventi/man   |                    |                             | te dall'AC o nri | ivati)         |                              |                 | 24                          | 72                    | 85                        | 1300,00%                    | ОК                            |
|  |                    | / cg.00/ (0/guill220        | au Ac o pr       | ,              |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
| N. di servizi durante il Consiglio   |                    |                             |                  |                |                              |                 | 0                           | 9                     | 12                        | 300,00%                     | ОК                            |
|  |                    | Indicatori di Efficaci      | a temporale      |                |                              |                 |                             |                       |                           |                             |                               |
|  |                    |                             |                  |                |                              |                 | 10.00                       | 40.00                 | 40.00                     |                             | 01/                           |

| INDICATORI DI PERFORMANCE  | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost    | ESITO |
|--|-----------------------------|-----------------------|------------------------|----------|-------|
| Indicatori di Efficacia  |                             |                       |                        |          |       |
| % Presenza vigili sul territorio<br>(ore settimanali di vigilanza /ore settimanali lavorate) | 6,67%                       | 6,67%                 | 6,85%                  | 0,18%    | ОК    |
| presidio serale<br>(nº ore serali/nº ore vigilanza territorio)                               | 8,36%                       | 9,06%                 | 9,38%                  | 0,32%    | ОК    |
| Rapporto popolazione/agenti<br>(popolazione/n. agenti)                                       | 1382,67                     | 1387,67               | 1387,67                | 0,00     | ок    |
| % servizi presidio extra orario (nº ore extra orario/nº ore complessive pm)                  | 1,94%                       | 2,08%                 | 1,30%                  | -0,77%   | ноок  |
| % servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/n. Totale ore lavoro)                    | 1,52%                       | 1,79%                 | 1,30%                  | -0,49%   | ноок  |
| N. di servizi durante eventi/manifestioni civili e religiosi (organizzate dall'AC o privati) | 24                          | 72                    | 85                     | 1300,00% | ок    |
| N. di servizi durante il Consiglio Comunale  | 0                           | 9                     | 12                     | 300,00%  | ок    |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                             |                       |                        |          |       |
| Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)                        | 10,00                       | 10,00                 | 10,00                  | 0,00     | ОК    |
|  |                             |                       |                        |          |       |
|  |                             |                       |                        |          |       |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                             |                       |                        |          |       |
| Valore medio sanzioni<br>(proventi di competenza/n. infrazioni)                              | € 67,75                     | € 63,49               | € 77,03                | € 13,54  | ок    |
| Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)                               | € 14,27                     | € 13,09               | € 12,47                | -€ 0,62  | ок    |
|  |                             |                       |                        |          |       |
| Indicatori di Qualità  |                             |                       |                        |          |       |
| % gradimento servizio<br>(indagine)  | 0,00%                       | 0,00%                 | 0,00%                  | € 0,00   | ок    |
| % Ricorsi accolti (n. ricorsi accolti/ n. ricorsi presentati)                                |                             |                       |                        |          | ок    |
| Analisi del risultato  |                             |                       |                        |          |       |
|  |                             |                       |                        |          | _     |

Le ore complessive sono inferiori in quanto l'impiegata amministrativa è stata trasferita per mobilità interna all'Area Urbanistica a far tempo dal 02/05/2012. Le ore extra orario sono inferiori in quanto diversi operatori hanno richiesto di portarle in recupero e non in liquidazione.

|  |                 |                        |                              | Comune di Po                | gliano Milane:            | se                        |                             |                       |                           | ANNO               | 2013               |
|--|-----------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|
|  |                 |                        |                              | Obiettivo                   | di processo               |                           |                             |                       |                           | ANNO               | 2013               |
|  |                 |                        | М                            |                             | lella perform             |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| (C. II (C I I D I  | 111.3           |                        | V. 4 (1)                     |                             |                           | 1                         |                             |                       |                           |                    |                    |
| Area/Settore/Centro d Responsab<br>Servizio                                  | ilita           |                        | Vigilanza/U<br>Polizia Local | rbanistica<br>le/Urbanistic | ra                        |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| Jfficio/Centro di Costo  |                 |                        |                              | /Urbanistic                 |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| •  |                 |                        |                              |                             |                           | •                         |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              | Proc                        | esso 13                   |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 | Gestire                | i servizi di                 | i vigilanza s               | ull'attività              | edilizia, con             | nmerciale                   |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              | Finalità                    | del Processo              |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 | Garantire il rispe     | tto delle le                 | ggi, regola                 | menti e deg               | li atti di pia            | nificazione                 | vigenti.              |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              | 01.1                        |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              | Stak                        | eholders                  |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              | Cit                         | tadini                    |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              | I                           | ndici                     |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           | Raggiunto          | Raggiunto          |
|  |                 |                        | 2009                         | 2010                        | 2011                      | 2012                      | media triennio<br>prec      | Atteso<br>nell'anno   | Raggiunto<br>nell'anno    | nell'anno/         | nell'anno/         |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           | ·                           |                       |                           | Triennio prec      | Atteso nell'anno   |
|  | Quantità        |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| Popolazione  |                 |                        | 8.237                        | 8.257                       | 8.304                     | 8.327                     | 8266                        | 8.326                 | 8.326                     | 0,73%              | 0,00%              |
| N° abusi accertati N. controlli attività edilizie                            |                 |                        | 5                            | 7                           | 22                        | 15                        | 11,33<br>0,00               | 15<br>0               | 16                        | 41,18%<br>#DIV/0!  | 6,67%<br>#DIV/0!   |
| controlli attività commerciali e pro   | duttive         |                        |                              |                             |                           |                           | 0,00                        | 0                     |                           | #DIV/0!<br>#DIV/0! | #DIV/0!            |
| N° controlli effettuati  |                 |                        | 28                           | 22                          | 24                        | 15                        | 24,67                       | 15                    | 18                        | -27,03%            | 20,00%             |
| N° controlli attività produttive   |                 |                        | 0                            | 0                           | 0                         | 0                         | 0,00                        | 0                     | 0                         | #DIV/0!            | #DIV/0!            |
| Totali controlli del processo  |                 |                        | 28                           | 22                          | 24                        | 29                        | 24,67                       | 29                    | 16                        | -35,14%            | -44,83%            |
| N° controlli su cantieri<br>N. collaboratori coinvolti nel processo          |                 |                        | 0,1                          | 4<br>0,1                    | 7<br>0,1                  | 15<br>0,11                | 4,33<br>0,10                | 15<br>0,4             | 6<br>0,4                  | 38,46%<br>300,00%  | -60,00%<br>0,00%   |
| dipendenti totali  | ,               |                        | 46,40                        | 45,40                       | 44,40                     | 43,40                     | 44,40                       | 42,40                 | 42,40                     | -4,50%             | 0,00%              |
|  |                 |                        | -, -                         | -,                          |                           | -,                        | , ,                         | ,                     | ,                         | #DIV/0!            | #DIV/0!            |
| Indici d<br>Tempo medio di chiusura procedimen                               | li Tempo        |                        |                              |                             |                           |                           | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!            | #DIV/0!            |
| empo medio di chiusura procedimei  | iilo            |                        |                              |                             |                           |                           | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!            | #DIV/0!            |
| Indici o   | di Costo        |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| N. infrazioni  |                 |                        | 1,00                         | 0,00                        | 1,00                      | 1                         | 0,67                        | 0,00                  | 1,00                      | 50,00%             | #DIV/0!            |
| Costo del processo (Urbanistica)<br>Proventi di competenza (CAP. 2031 -      | 3000)           |                        | € 3.113,46<br>€ 2.580,00     | € 3.097,85<br>€ 17.549,49   | € 5.174,29<br>€ 22.401,38 | € 7.387,48<br>€ 40.927,00 | € 3.795,20<br>€ 14.176,96   | € 7.000,00            | € 8.996,18<br>€ 95.474,72 | 137,04%<br>573,45% | 28,52%<br>11,02%   |
| Tovena ai competenza (CAI : 2001   | 3030)           |                        | C 2.300,00                   | C 17.515,15                 | C 22. 101,50              | C 10.527,00               | C 11.170,50                 | C 00.000,00           | C 33.47 4/7 Z             | #DIV/0!            | #DIV/0!            |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           | #DIV/0!            | #DIV/0!            |
|  | i Qualità       |                        |                              |                             |                           |                           | 0.00                        |                       |                           | #DT/(0)            | #D71/01            |
| N. ricorsi accolti<br>N. sanzioni totali                                     |                 |                        |                              |                             |                           |                           | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!<br>#DIV/0! | #DIV/0!<br>#DIV/0! |
| v. sanzioni totali   |                 |                        |                              |                             |                           |                           | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!            | #DIV/0!            |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| Personale coinv  | olto nel Pro    | ocesso                 |                              |                             |                           | Collaborat                | ori coinvolti               | nel Processo          |                           |                    |                    |
| Nome e cognome   | Categoria       | % tempo dedicate/o al  |                              | Т                           | ipo                       |                           | Co                          | sto                   |                           | Nominativo         |                    |
| Carmine Capri  | D3              | processo<br>5%         |                              |                             | dere                      |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| Migani Ferruccio   | D2              | 10%                    |                              | VC                          | acic                      |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| Guarnieri Alberto  | C1              | 30%                    |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           | Madia bilanca               | Desfermen             | David                     |                    |                    |
|  | II              | NDICATORI DI PERF      | ORMANCE                      |                             |                           |                           | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance realizzata    | Scost              | ESITO              |
|  |                 | Indicatori di Effi     | cacia                        |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| % di abusivismo  |                 |                        |                              |                             |                           |                           | 45,95%                      | 100,00%               | 88,89%                    | -11,11%            | NOOK               |
| abusi accertati/controlli effettuati)  |                 |                        |                              |                             |                           |                           | 75,5570                     | 100,00-70             | 88,8370                   | -11,1170           | NOOK               |
| % controlli attività produttive<br>n° controlli attività produttive/totali o | controlli del p | rocesso)               |                              |                             |                           |                           | 0,00%                       | 0,00%                 | 0,00%                     | 0,00%              | ОК                 |
| % controlli cantieri   |                 |                        |                              |                             |                           |                           | 17,57%                      | 51,72%                | 37,50%                    | -14,22%            | NOOK               |
| nº controlli su cantieri/totali controlli                                    | del processo    | )                      |                              |                             |                           |                           | ,5, ,0                      | ,,-                   | 21,30.0                   | ,                  |                    |
| <b>% personale</b><br>'n°dipendenti del servizio/totali contr                | olli del proces | SSO                    |                              |                             |                           |                           | 0,41%                       | 1,38%                 | 2,50%                     | 1,12%              | ОК                 |
| · ·  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  | T               | dissessi di Fffica sia |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 | dicatori di Efficacia  | temporale                    |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| Tempo medio chiusura procedim  | iento           |                        |                              |                             |                           |                           | 0,00                        | 0,00                  | 0,00                      | 0,00               | ОК                 |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  | Inc             | dicatori di Efficienza | Economica                    |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| /alore medio sanzioni  |                 |                        |                              |                             |                           |                           | € 21.265,44                 | #DIV/0!               | € 95.474,72               | #DIV/0!            | #DIV/0!            |
| proventi di competenza/n. infrazioni<br>Costo pro capite del servizio        | )               |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| Costo del processo/Popolazione)  |                 |                        |                              |                             |                           |                           | € 0,46                      | € 0,84                | € 1,08                    | € 0,24             | NOOK               |
| Costo unitario servizio<br>costo del processo/n. controlli)                  |                 |                        |                              |                             |                           |                           | € 153,86                    | € 241,38              | € 562,26                  | € 320,88           | NOOK               |
| COSCO GCI PROCESSO/II. CONGOIII)   |                 | Indicatori di Qu       | alità                        |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
| · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    | ок                 |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           | <u></u>            | ОК                 |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              |                             |                           |                           |                             |                       |                           |                    |                    |
|  |                 |                        |                              | 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 pò 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 esitenti vengono presentati all'U.T.

| Comune di Pogliano Milanese | ANNO | 2013 |
|-----------------------------|------|------|
|                             |      |      |

# Obiettivo di processo Misurazione della performance

rea/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo

| Area finanziaria |  |
|------------------|--|
| Servizio tributi |  |
|                  |  |

# 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         |                |                     |                  |                        |  |   |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|------------------|------------------------|--|---|
|  | 2009           | 2010           | 2011           | 2012           | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità   |                |                |                |                |                     |                  |                        |  |   |
| Popolazione  | 8.237          | 8.257          | 8.304          | 8.327          | 8296,00             | 8.327            | 8.326                  | 0,36%                                    | -0,01%                                      |
| N. morosi  | 1309           | 1111           | 610            | 373            | 698,00              | 300              | 252                    | -63,90%                                  | -16,00%                                     |
| N. contribuenti( ICI) IMU  | 5573           | 5.553          | 5.505          | 5.493          | 5.517               | 5.493            | 5.543                  | 0,47%                                    | 0,91%                                       |
| 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)  | € 5.179.287,00 | € 6.057.551,00 | € 5.907.700,87 | € 5.995.885,00 | € 5.987.045,62      | € 5.636.697,00   | € 5.785.683,95         | -3,36%                                   | 2,64%                                       |
| € incassati morosità( ICI)   | € 51.017,00    | € 74.816,00    | € 129.743,60   | € 98.497,25    | € 101.018,95        | € 70.000,00      | € 91.720,43            | -9,20%                                   | 31,03%                                      |
| € morosità accertate   | € 69.643,00    | € 74.816,00    | € 129.743,60   | € 98.497,25    | € 101.018,95        | € 70.000,00      | € 29.394,70            | -70,90%                                  | -58,01%                                     |
| N. controlli morosità  | 1409           | 1145           | 693            | 423            | 753,67              | 500              | 259                    | -65,63%                                  | -48,20%                                     |
| Totale ore lavoro  | 550            | 550            | 550            | 550            | 550,00              | 550              | 550                    | 0,00%                                    | 0,00%                                       |
| Totale recupero evasione ICI-IMU-TIA-TARSU( riscossioni)                           | € 60.029,00    | € 74.816,00    | € 121.591,50   | € 68.706,45    | € 88.371,32         | € 60.000,00      | € 91.720,43            | 3,79%                                    | 52,87%                                      |
| Totale Entrate IMU( accertamenti)  | € 1.117.166,00 | € 1.140.288,00 | € 1.186.016,02 | € 1.786.849,13 | € 1.371.051,05      | € 1.765.000,00   | € 933.592,14           | -31,91%                                  | -47,11%                                     |
| Totale recupero evasione TARSU   | € 5.614,00     | € 2.694,00     | € 8.152,10     | € 862,04       | € 3.902,71          | € 1.000,00       | € 3.473,77             | -10,99%                                  | 247,38%                                     |
| Totale Entrate TIA ( Tares dall'anno 2013)   | € 0,00         | € 925.322,00   | € 937.556,00   | € 901.885,00   | € 921.587,67        | € 899.326,00     | € 899.326,00           | -2,42%                                   | 0,00%                                       |
| 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   | 46,4           | 45,4           | 44,4           | 43,4           | 44,40               | 42,40            | 42,40                  | -4,50%                                   | 0,00%                                       |
| Indici di Tempo  |                |                |                |                |                     |                  |                        |  |   |
| Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)                                       | 41             | 46             | 46             | 45             | 45,67               | 45               | 45                     | -1,46%                                   | 0,00%                                       |
|  |                |                |                |                | 0,00                |                  |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Indici di Costo  |                |                |                |                |                     |                  |                        |  |   |
| Totale importo riscosso di competenza ICI - PUBBLICITA' - TOSAP- AFFISTIA -<br>IMU | € 1.150.594,00 | € 1.247.841,00 | € 2.007.053,83 | € 2.399.153,67 | € 1.884.682,83      | € 2.300.000,00   | € 1.849.998,31         | -1,84%                                   | -19,57%                                     |
| Totale importo accertato di competenza ici - tarsu/tia/tosap/pubb. /affis-IMU      | € 1.305.488,00 | € 2.262.227,00 | € 2.367.980,10 | € 2.718.525,72 | € 2.449.577,61      | € 2.500.000,00   | € 2.087.909,35         | -14,76%                                  | -16,48%                                     |
| Totale importo riscosso residui ici-tarsu - TIA                                    | € 38.380,00    | € 96.117,00    | € 46.898,33    | € 310.306,19   | € 151.107,17        | € 100.000,00     | € 242.206,93           | 60,29%                                   | 142,21%                                     |
| Totale importo accertato residui ici/tarsu   | € 87.073,00    | € 96.117,00    | € 46.898,33    | € 375.674,19   | € 172.896,51        | € 100.000,00     | € 247.479,38           | 43,14%                                   | 147,48%                                     |
| costo del processo   | € 91.008,00    | € 135.349,74   | € 168.182,18   | € 152.078,28   | € 151.870,07        | € 152.100,00     | € 174.541,00           | 14,93%                                   | 14,75%                                      |
| Indici di Qualità  |                |                |                |                |                     |                  |                        |  |   |
| N. rettifiche effettuate   | 100            | 34             | 83             | 50             | 55,67               | 50               | 32                     | -42,51%                                  | -36,00%                                     |
| N. avvisi di accertamento  | 1309           | 1111           | 693            | 373            | 725,67              | 300              | 252                    | -65,27%                                  | -16,00%                                     |
| N. ricorsi accolti per l'ente  | 1              | 0              | 0              | 0              | 0,00                | 0                | 0                      | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Totali ricorsi gestiti   | 1              | 0              | 0              | 0              | 0,00                | 0                | 0                      | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |

|   | Personale coi     | nvolto nel | Processo                                  | Collaborazioni coinvolti nel Processo |       |            |  |  |  |  |
|---|-------------------|------------|---|---------------------------------------|-------|------------|--|--|--|--|
|   | Nome e cognome    | Categoria  | N ore o % tempo dedicate/o<br>al processo | Tipo                                  | Costo | Nominativo |  |  |  |  |
| Г | Cova Maria        | С          | 4%  |                                       |       |            |  |  |  |  |
|   | Rosanò Giuseppina | D          | 3%  |                                       |       |            |  |  |  |  |
| Г |                   |            |   |                                       |       |            |  |  |  |  |

| INDICATORI DI PERFORMANCE  | Media trienno<br>precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost   | ESITO   |
|--|-----------------------------|--------------------|------------------------|---------|---------|
| Indicatori di Efficacia  |                             |                    |                        |         | i       |
| % di morosità<br>(morosi/contribuenti )  | 12,65%                      | 5,46%              | 4,55%                  | -0,92%  | ок      |
| Addetti su entrate proprie<br>n. dipendenti del servizio/ € entrate correnti (tit I,   II e III dell'entrata)                  | 0,00%                       | 0,00%              | 0,00%                  | 0,00%   | NOOK    |
| % morosità recuperate<br>(€ incassati su morosità,/€ morosità accertate)   | 100,00%                     | 100,00%            | 312,03%                | 212,03% | ок      |
| % controllo morosità<br>(n. controlli morosità/ore lavoro )  | 137,03%                     | 90,91%             | 47,09%                 | -43,82% | ноок    |
| Tasso recupero evasione ICI<br>(Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)   | 6,45%                       | 3,40%              | 9,82%                  | 6,43%   | ок      |
| Tasso recupero evasione TARSU (Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)   | 0,42%                       | 0,11%              | 0,39%                  | 0,28%   | ок      |
|  |                             |                    |                        |         |         |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                             |                    |                        |         |         |
| <b>Velocità media incasso</b><br>(tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)                                     | 45,67                       | 45,00              | 45,00                  | 0,00    | ок      |
|  |                             |                    |                        |         |         |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                             |                    |                        |         |         |
| Tasso di riscossione entrate di competenza<br>(Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza) | 76,94%                      | 92,00%             | 112,86%                | 20,86%  | ок      |
| Tasso di smaltimento residui attivi<br>(Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)                    | 87,40%                      | 100,00%            | 97,87%                 | -2,13%  | NOOK    |
| costo pro capite ( costo processo/popolazione)   | 18,31                       | 18,27              | 20,96                  |         |         |
| Indicatori di Qualità  |                             |                    |                        |         |         |
| <b>% di rettifica</b><br>(N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)   | 7,67%                       | 16,67%             | 12,70%                 | -3,97%  | ноок    |
| % ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi qestiti)  | #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 gesttio IMU altri immobili il Ministero ha opertativo 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 ccomuni soci.

|   |                |   |                             | 0                           | o di De di con Miles                       |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|---|----------------|---|-----------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
|   |                |   |                             |                             | ne di Pogliano Milar<br>Diettivo di proces |                             |                             |                            |                            | ANNO                        | 2013                           |
|   |                |   |                             |                             | zione della perfoi                         |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
| Area/Settore/Centro d Responsabi  | ilità          |   | Area finai                  | nziaria                     |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
| Area/Settore/Centro d Responsabi<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |                |   | Servizio Ra                 |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
| omcio/centro di costo   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             | Processo 17                                |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                | Ges                                       | tire ii patrimo             |                             | nalità del Process                         | ncessioni, locaz            | zioni e vendite)            |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             | FII                         | nanta dei Process                          | 50                          |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                | ASSI                                      | curare la gest              | ione amminis                | trativa e contai                           | oile del patrimo            | nio immobiliare             | }                          |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             | Chalash aldana                             |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             | Stakeholders Amministratori                |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             | Indici                                     |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            | Raggiunto                   | Raggiunto                      |
|   |                |   | 2009                        | 2010                        | 2011                                       | 2012                        | media triennio prec         | Atteso nell'anno           | Raggiunto<br>nell'anno     | nell'anno/<br>Triennio prec | nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di   | Ouantità       |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
| <b>Popolazione</b><br>Nº immobili locati  | •              |   | 8.237                       | 8.257                       | 8.304                                      | 8.327                       | 8296,00                     | 8.327                      | 8.326                      | 0,36%                       | -0,01%                         |
| N° immobili locati<br>N° immobili concessi  |                |   | 26<br>7                     | 26<br>8                     | 24<br>8                                    | 24<br>8                     | 25<br>8                     | 24<br>8                    | 25<br>8                    | 1,35%                       | 4,17%<br>0,00%                 |
| N° immobili utilizzati direttamente dall  | l'Ente         |   | 7                           | 7                           | 7  | 7                           | 7                           | 7                          | 7<br>28                    | 0,00%                       | 0,00%                          |
| N° totale immobili (solo fabbricati)<br>N. collaboratori coinvolti nel processo   |                |   | 28<br>0,18                  | 28<br>0                     | 28<br>0,18                                 | 28<br>0,18                  | 28<br>0,18                  | 28<br>0,18                 | 0,18                       | 0,00%                       | 0,00%                          |
| N. dipendenti totali  |                |   | 46,40                       | 45,40                       | 44,40                                      | 43,40                       | 44,40                       | 42,40                      | 42,40                      | -4,50%<br>#DIV/0!           | 0,00%<br>#DIV/0!               |
| Indici d  | i Tempo        |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| Thurs u   | Тетро          |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
| Indici d  | li Costo       |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| Provento complessivo da concessioni (   |                |   | € 7.437,00                  | € 7.500,00                  | € 18.695,00                                | € 6.566,00                  | € 10.920,33                 | € 6.000,00                 | € 4.845,00                 | -55,63%                     | -19,25%                        |
| Fitti attivi da locazioni   |                |   | € 111.905,00                | € 105.000,00                | € 122.904,62                               | € 81.815,78                 | € 103.240,13                | € 82.000,00                | € 104.374,48               | 1,10%                       | 27,29%                         |
| Costo complessivo per manut. titoli I e   | e II (case co  | munali)                                   | € 60.622,00<br>€ 697.426,00 | € 45.151,00<br>€ 481.959,00 | € 40.618,08<br>€ 388.929,00                | € 12.280,23<br>€ 366.059,73 | € 32.683,10<br>€ 412.315,91 | € 5.007,00<br>€ 367.000,00 | € 9.976,69<br>€ 380.825,96 | -69,47%<br>-7,64%           | 99,25%<br>3,77%                |
| Costo del processo<br>di cui spesa personale  |                |   | € 5.363,00                  | € 5.749,00                  | € 5.821,21                                 | € 6.062,11                  | € 412.313,91                | € 6.065,00                 | € 6.184,92                 | 5,23%                       | 1,98%                          |
| Indici di   | i Qualità      |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| Personale coinvo  | olto nel Pr    |   |                             |                             |  | Collaboratori               | coinvolti nel Pro           | cesso                      |                            |                             |                                |
| Nome e cognome  | Categoria      | N ore o % tempo<br>dedicate/o al processo |                             |                             | Tipo                                       |                             | Cos                         | sto                        | 1                          | Nominativo                  |                                |
| Cova Maria  | С              | 6%  |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
| Perugini Francesca  | С              | 12%                                       |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                | INDICATORI                                | DI PERFORMAN                | ICE                         |  |                             | Media trienno               | Performance attesa         | Performance                | Scost                       | ESITO                          |
|   |                |   | i di Efficacia              |                             |  |                             | precedente                  | r errormance accesa        | realizzata                 | 5050                        | 20210                          |
| Utilizzo da locazione<br>(Nº immobili locati/nº totale immobili)  |                | Illuicatoi                                | I UI EIIICACIA              |                             |  |                             | 88,10%                      | 85,71%                     | 89,29%                     | 3,57%                       | ок                             |
| (N° immobili locati/n° totale immobili)  Utilizzo da concessione  | )              |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
| Utilizzo da concessione (N° immobili concessi/n° totale immol   | bili)          |   |                             |                             |  |                             | 28,57%                      | 28,57%                     | 28,57%                     | 0,00%                       | ОК                             |
| <b>Grado di utilizzo</b><br>(N° immobili utilizzati / N° totale immo  | obili)         |   |                             |                             |  |                             | 25,00%                      | 25,00%                     | 25,00%                     | 0,00%                       | ОК                             |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                | Indicatori di E                           | fficacia tempor             | ale                         |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
| Provento medio da concessioni   |                | Indicatori di Ef                          | ficienza Econor             | nica                        |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
| (provento complessivo da concessione  | e/concessioni  | )   |                             |                             |  |                             | € 1.365,04                  | € 750,00                   | € 605,63                   | -€ 144,38                   | NOOK                           |
| (fitti attivi da locazione/locazioni)   |                |   |                             |                             |  |                             | € 4.185,41                  | € 3.416,67                 | € 4.174,98                 | € 758,31                    | NOOK                           |
| costo pro capite<br>( costo processo/popolazione)   |                |   |                             |                             |  |                             | € 49,70                     | € 44,07                    | € 45,74                    | € 1,67                      | NOOK                           |
| Provento medio da concessioni<br>(provento complessivo da concessione<br>Provento medio da locazioni<br>(fitti attivi da locazione/locazioni)<br>costo pro capite<br>( costo processo/popolazione)<br>Costo medio di gestione immobili<br>(costo complessivo Titoli I e II /imm | obili gestiti) |   |                             |                             |  |                             | € 1.167,25                  | € 178,82                   | € 356,31                   | € 177,49                    | NOOK                           |
|   |                | Indicato                                  | ri di Qualità               |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             | А                           | nalisi del risultat                        | 0                           |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             | cap. 880                                   |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |
|   |                |   |                             |                             |  |                             |                             |                            |                            |                             |                                |

|   |   |  |                            | Con                | nune di Pogliano                            | Milanese           |  |  |  | ANNO   | 2013  |
|---|---|--|----------------------------|--------------------|---|--------------------|--|--|--|--|---|
|   |   |  |                            |                    | Obiettivo di pr                             |                    |  |  |  | 7  |   |
|   |   |  |                            | Misu               | razione della p                             | erformance         |  |  |  |  |   |
| Area/Settore/Centro d Responsabi<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   | ilità   | Are  | a Urbanistica              |                    |   |                    |  |  |  |  |   |
| Ufficio/Centro di Costo   |   |  | Servizio Ec                | viogia             |   |                    |  |  |  |  |   |
|   |   |  |                            |                    | Processo :                                  | 18                 |  |  |  |  |   |
|   |   |  | Gestire il                 | Servizio di        |   |                    | a Gesem SrI)   |  |  |  |   |
|   |   |  | GCSCITC II                 | oci vizio di       | Finalità del Pro                            |                    | a desem sirj   |  |  |  |   |
|   |   |  | Gestion                    | ne (e/o cont       | rollo) del sist Stakeholde Cittadin         | ema di racco       | lta dei rifiuti  |  |  |  |   |
|   |   |  |                            |                    | Indici                                      | -                  |  |  |  |  |   |
| Indici di   | Quantità  |  | 2009                       | 2010               | 2011  | 2012               | media triennio prec  | Atteso nell'anno   | Raggiunto nell'anno  | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec   | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno     |
| <b>Popolazione</b><br>N. Ql raccolta differenziata  |   |  | 8.237                      | 8.257              | 8.304                                       | 8327,00            | 8296,00  | 8.327  | 8.326  | 0,36%  | -0,01%  |
| N. QI raccolta differenziata<br>N. qI. totale RSU raccolti  |   |  | 2291,96<br>1072,75         | 2390,28<br>1062,42 | 2204,64<br>1015,83                          | 2261,53<br>967,30  | 2285,48<br>1015,18   | 2200,00<br>960,00  | 2433,17<br>936,53  | 6,46%<br>-7,75%  | 10,60%<br>-2,44%                                |
| altri rifiuti non differenziati   |   |  | 664,30                     | 737,02             | 342,70                                      | 225,17             | 434,96   | 220,00   | 191,63   | -55,94%  | -12,90%   |
| Nº sanzioni   |   |  | 3,00                       | 2,00               | 15,00<br>0,00                               | 9,00               | 8,67<br>0,00   | 8,00<br>0,00   | 9,00   | 3,85%<br>#DTV/01   | 12,50%  |
| N° sanzioni<br>N° controlli<br>N° interventi rimozione rifiuti abbando  | onati   |  |                            |                    | 0,00  | 0,00               | 0,00   | 0,00   | 0,00<br>0,00   | #DIV/0!<br>#DIV/0!   | #DIV/0!<br>#DIV/0!                              |
| Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)<br>totali q.li rifiuti  |   |  | 3364,71<br>4028,94         | 3452,70<br>4184,77 | 3220,47<br>3776,70                          | 3228,83<br>3648,08 | 3300,67<br>3869,85   | 3000,00<br>3600,00   | 3369,70<br>3725,33   | 2,09%<br>-3,73%  | 12,32%<br>3,48%                                 |
| Nº utenze   |   |  | 3882                       | 4073,00            | 3694,00                                     | 3675,00            | 3814,00  | 3675,00  | 3675,00  | -3,64%   | 0,00%   |
| Indici di<br>Tempo medio rimozione rifiuti abband   |   |  | 1                          | 1                  | 1   | 1                  | 1,00   | 1  | 1  | -100,00%   | -100,00%  |
| N° passaggi raccolta alla settimana   | Johaa (gg)  |  | 6                          | 6                  | 6   | 6                  | 6,00   | 6  | 6  | -100,00%   | -100,00%  |
| Indici d  | li Casta  |  |                            |                    |   |                    |  |  |  | #DIV/0!  | #DIV/0!   |
| Costo complessivo del processo( al ne   |   | a giustif nol pros. 16)  | € 786.072,34               | € 914.891,65       | € 918.320,29                                | € 915.873,60       | € 916.361,85   | € 870.555,86   | € 844.526,12   | #RIF!  | #RIF!   |
| Proventi ( tariffazione e contributi Cor  |   | o giustii. Hei proc. 10)   | € 780.072,34               | € 963.064,00       | € 972.056,00                                | € 915.873,60       | € 958.400,67   | € 952.284,86   | € 973.470,93   | #RIF!  | #RIF!   |
| di cui Costo servizio rimozione rifiuti a   | ibbandonati   |  | € 007.170,00               | € 903.004,00       | € 372.030,00                                | € 0,00             | € 9,00   | € 9,00   | € 0,00   | #DIV/0!  | #DIV/0!   |
| di cui Costi raccolta differenziata   |   |  | € 226.340,00               | 228.131,68         | € 228.000,00                                | € 183.916,09       | € 213.349,26   | € 188.514,81   | € 187.710,81   | -12,02%  | -0,43%<br>#DD//01                               |
| Indici di   | i Qualità   |  |                            |                    |   |                    | € 0,00   |  |  | #DIV/0!  | #DIV/0!   |
| N. disservizi segnalati/reclami   |   |  | 62                         | 58                 | 53  | 121                | 57,67  | 100  | 93   | 61,27%   | -7,00%  |
| N. interventi effettuati<br>% gradimento del servizio (indagine)  |   |  | 43                         | 35                 | 32  | 102                | 36,67<br>0,00  | 80   | 66   | 80,00%<br>#DIV/0!  | -17,50%<br>#DIV/0!                              |
| 70 gradimento dei servizio (indagine)   |   |  |                            |                    |   |                    | 0,00   |  |  | #514/0:  | # D1 V / O:                                     |
| Personale coinvo  | olto nel Dr   | ocesso   |                            |                    |   | Collab             | oratori coinvolti nel  | Processo   |  |  |   |
| reisonale comve   | The reference   |  |                            |                    |   |                    |  |  |  |  |   |
| Nome e cognome  | Categoria   | % tempo dedicate/o al processo   |                            |                    | Tipo  |                    | Costo  |  | N  | ominativo  |   |
|   |   | % tempo dedicate/o al  |                            |                    | Tipo  |                    | Costo  |  | N  | ominativo  |   |
|   |   | % tempo dedicate/o al  |                            |                    | Tipo  |                    | Costo  |  | N  | ominativo  |   |
|   |   | % tempo dedicate/o al  |                            |                    | Tipo  |                    | Costo  |  | N  | ominativo  |   |
|   |   | % tempo dedicate/o al<br>processo  |                            |                    | Tipo  |                    | Costo  |  |  | ominativo  |   |
|   |   | % tempo dedicate/o al  | ERFORMANCE                 |                    | Tipo  |                    | Costo  Media trienno precedente  | Performance attesa   | Performance realizzata   | ominativo  | ESITO   |
| Nome e cognome  | Categoria   | % tempo dedicate/o al<br>processo  |                            |                    | Tipo  |                    |  |  | Performance  |  | ESITO   |
| Nome e cognome  | Categoria   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE   |                            |                    | Tipo  |                    |  |  | Performance  |  | ESITO OK  |
| Nome e cognome  | Categoria   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE   |                            |                    | Тіро  |                    | Media trienno precedente   | Performance attesa   | Performance<br>realizzata  | Scost  |   |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)  | Categoria   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE   |                            | 1                  | Tipo  |                    | Media trienno precedente 59,06% #DIV/0!  | Performance attesa 61,11% #DIV/0!  | Performance<br>realizzata<br>65,31%<br>#DIV/0!   | Scost 4,20% #DIV/0!  | OK<br>#DIV/0!                                   |
| % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per rimozione rifiuti abbandonati/365   | Categoria   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE   |                            | (N. iı             | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%   | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00%  | Performance realizzata 65,31% #DIV/0! 0,00%  | \$cost 4,20% #DIV/0! 0,00%   | OK<br>#DIV/0!<br>OK                             |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)  | Categoria   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE   |                            | (N. iı             |   |                    | Media trienno precedente 59,06% #DIV/0!  | Performance attesa 61,11% #DIV/0!  | Performance<br>realizzata<br>65,31%<br>#DIV/0!   | Scost 4,20% #DIV/0!  | OK<br>#DIV/0!                                   |
| % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per rimozione rifiuti abbandonati/365   | Categoria   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE   |                            | (N. iı             | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%   | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00%  | Performance realizzata 65,31% #DIV/0! 0,00%  | \$cost 4,20% #DIV/0! 0,00%   | OK<br>#DIV/0!<br>OK                             |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni / nº controlli) % intervento per abbandono per rimozione rifiuti abbandonati/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  | Categoria   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE   | Efficacia                  | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%   | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00%  | Performance realizzata 65,31% #DIV/0! 0,00%  | \$cost 4,20% #DIV/0! 0,00%   | OK<br>#DIV/0!<br>OK                             |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli) % intervento per abbandono per rimozione rifiuti abbandonati/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)   | Categoria   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di I  | Efficacia                  | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%   | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00%  | Performance realizzata 65,31% #DIV/0! 0,00%  | \$cost 4,20% #DIV/0! 0,00%   | OK<br>#DIV/0!<br>OK                             |
| % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / (Ql. totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli) % intervento per abbandono per rimozione rifiuti abbandonati/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)  | Categoria  5U raccolti )  | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di I  | Efficacia                  | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01   | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82   | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92   | \$cost 4,20% #DIV/0! 0,00% 0,10  | OK<br>#DIV/0!<br>OK<br>NOOK                     |
| % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / (ql. totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per abbandonato per rimozione rifiuti abbandonati/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab   | Categoria  5U raccolti )  99)   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Effica-  (99)  | Efficacia<br>Cia temporale | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01   | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82   | Performance realizzata 65,31% #DIV/0! 0,00% 0,92   | Scost 4,20% #DIV/0! 0,00% 0,10   | OK #DIV/0! OK NOOK                              |
| % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / (ql. totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per abbandonato per rimozione rifiuti abbandonati/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab   | Categoria  5U raccolti )  99)   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Effica-  (99)  | Efficacia<br>Cia temporale | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01   | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82   | Performance realizzata 65,31% #DIV/0! 0,00% 0,92   | Scost 4,20% #DIV/0! 0,00% 0,10   | OK #DIV/0! OK NOOK                              |
| % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / (ql. totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per abbandonato per rimozione rifiuti abbandonati/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab   | Categoria  5U raccolti )  99)   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Effica-  (99)  | Efficacia<br>Cia temporale | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/01  0,00%  1,01  6,00  1,00   | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82 6,00 1,00   | Performance realizzata 65,31% #DIV/01 0,00% 0,92 6,00 1,00   | \$cost 4,20% #DIV/0! 0,00% 0,10 0,00 0,00  | OK #DIV/0! OK NOOK OK                           |
| % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / (ql. totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per abbandonato per rimozione rifiuti abbandonati/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab   | Categoria  5U raccolti )  99)   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Effica-  (99)  | Efficacia<br>Cia temporale | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80   | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82 6,00 1,00   | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62   | Scost  4,20%  #DIV/0!  0,00%  0,10  0,00  0,00  € 8,80   | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK                      |
| % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / (ql. totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per abbandonato per rimozione rifiuti abbandonati/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab   | Categoria  5U raccolti )  99)   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Effica-  (99)  | Efficacia<br>Cia temporale | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28                                  | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  € 241,82 100,00% € 259,13                               | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89                                  | 5cost  4,20%  #DIV/0! 0,00% 0,10  0,00  0,00  € 8,80  15,27%  € 5,76                                 | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK NOOK                 |
| % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / (ql. totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per abbandonato per rimozione rifiuti abbandonati/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab   | Categoria  5U raccolti )  99)   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Effica-  (99)  | Efficacia<br>Cia temporale | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!                         | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  € 241,82 100,00% € 259,13 #DIV/0!                       | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/0!                         | Scost  4,20%  #DIV/0!  0,00%  0,10  0,00  0,00  € 8,80  15,27%  € 5,76  #DIV/0!                      | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK NOOK WOOK NOOK       |
| % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli) % intervento per abbandonato per rimozione rifiuti abbandonati/365 Produzione rifuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab   | Categoria  5U raccolti )  99)   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Efficaci  (99)  Indicatori di Efficier  uati per rimozione rifiuti a | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati                        |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28                                  | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  € 241,82 100,00% € 259,13                               | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89                                  | 5cost  4,20%  #DIV/0! 0,00% 0,10  0,00  0,00  € 8,80  15,27%  € 5,76                                 | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK NOOK                 |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per abbandonato per rimozione rifluti abbandonati/365 Produzione rifluti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifluti ab  Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti) % di copertura economica del ser (provento / costo del processo) Costo medio per utente (provento / costo del processo) Costo medio per utente (provento / costo del servizio di rimozione/N. inte | Categoria  5U raccolti )  99)   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Effica-  (99)  | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!  € 93,35                | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  € 241,82 100,00% € 259,13 #DIV/0! € 85,69               | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/0!  € 77,15                | Scost  4,20%  #DIV/0! 0,00% 0,10  0,00  € 8,80  15,27% € 5,76  #DIV/0!  -€ 8,54                      | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK NOOK OK NOOK OK      |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per abbandonato per rimozione rifluti abbandonati/365 Produzione rifluti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifluti ab  Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti) % di copertura economica del ser (provento / costo del processo) Costo medio per utente (provento / costo del processo) Costo medio per utente (provento / costo del servizio di rimozione/N. inte | Categoria  5U raccolti )  99)   | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Efficaci  (99)  Indicatori di Efficier  uati per rimozione rifiuti a | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!  € 93,35                | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  € 241,82 100,00% € 259,13 #DIV/0! € 85,69  0,00%        | Performance realizzata  65,31%  #DIV/01  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/01  € 77,15                | Scost  4,20%  #DIV/0!  0,00%  0,10  0,00  € 8,80  15,27%  € 5,76  #DIV/0!  -€ 8,54                   | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK OK NOOK #DIV/0! OK   |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata / (ql. totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli) % intervento per abbandono per rimozione rifuti abbandonati/365 Produzione rifuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab  Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti) % di copertura economica del sei (provento / costo del processo) Costo medio per utente (provento / costo del processo) Costo medio per utente (costo del servizio di rimozione/N. inte Costo del servizio di rimozione/N. inte Costo del servizio di rimozione/N. inte (costo del servizio di rimozione/N. inte % gradimento del servizio (indagine) % disservizio (N. disservizio (N. disservizio egnalati/N. interventi ef   | Categoria  SU raccolti )  99)  Pobandonati  rvizio  erventi effetti iata) | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Efficaci  (99)  Indicatori di Efficier  uati per rimozione rifiuti a | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!  € 93,35                | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  € 241,82 100,00% € 259,13 #DIV/0! € 85,69               | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/0!  € 77,15                | Scost  4,20%  #DIV/0! 0,00% 0,10  0,00  € 8,80  15,27% € 5,76  #DIV/0!  -€ 8,54                      | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK NOOK OK NOOK OK      |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (nº sanzioni / nº controlli) % intervento per abbandonato per rimozione rifluti abbandonati/365 Produzione rifluti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifluti ab  Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti) % di copertura economica del ser (provento/tosto del processo) Costo medio per utente (provento/tuenti) Costo per rifluti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. inte Costo delle raccolta differenziata differenziata / ql. smaltiti da differenzi % gradimento del servizio (indagine) % disservizio  | Categoria  SU raccolti )  99)  Pobandonati  rvizio  erventi effetti iata) | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Efficaci  (99)  Indicatori di Efficier  uati per rimozione rifiuti a | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU | (N.                | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!  € 93,35                | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  € 241,82 100,00% € 259,13 #DIV/0! € 85,69  0,00%        | Performance realizzata  65,31%  #DIV/01  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/01  € 77,15                | Scost  4,20%  #DIV/0!  0,00%  0,10  0,00  € 8,80  15,27%  € 5,76  #DIV/0!  -€ 8,54                   | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK OK NOOK #DIV/0! OK   |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli) % intervento per abbandona per rimozione rifiuti abbandonat/365 Produzione rifiuti abbandonat/165 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab  Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti) % di copertura economica del ser (provento/utenti) Costo medio per utente (provento/utenti) Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. inte Costo delle raccolta differenziata differenziata / ql. smaltiti da differenzi % gradimento del servizio (indagine) % disservizi ognalati/N. interventi ef % Reclami  | Categoria  SU raccolti )  99)  Pobandonati  rvizio  erventi effetti iata) | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Efficaci  (99)  Indicatori di Efficier  uati per rimozione rifiuti a | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!  € 93,35  0,00%  63,58% | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  £ 241,82 100,00% £ 259,13 #DIV/0! £ 85,69  0,00% 80,00% | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/0!  € 77,15  0,00%  70,97% | 5cost  4,20%  #DIV/0! 0,00% 0,10  0,00  0,00  € 8,80 15,27% € 5,76  #DIV/0!  -€ 8,54  € 0,00  -9,03% | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK WOOK #DIV/0! OK NOOK |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli) % intervento per abbandona per rimozione rifiuti abbandonat/365 Produzione rifiuti abbandonat/165 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab  Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti) % di copertura economica del ser (provento/utenti) Costo medio per utente (provento/utenti) Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. inte Costo delle raccolta differenziata differenziata / ql. smaltiti da differenzi % gradimento del servizio (indagine) % disservizi ognalati/N. interventi ef % Reclami  | Categoria  SU raccolti )  99)  Pobandonati  rvizio  erventi effetti iata) | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Efficaci  (99)  Indicatori di Efficier  uati per rimozione rifiuti a | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!  € 93,35  0,00%  63,58% | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  £ 241,82 100,00% £ 259,13 #DIV/0! £ 85,69  0,00% 80,00% | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/0!  € 77,15  0,00%  70,97% | 5cost  4,20%  #DIV/0! 0,00% 0,10  0,00  0,00  € 8,80 15,27% € 5,76  #DIV/0!  -€ 8,54  € 0,00  -9,03% | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK WOOK #DIV/0! OK NOOK |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli) % intervento per abbandono per rimozione rifiuti abbandonatl/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab  Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti) % di copertura economica del ser (provento/utenti) Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. inte Costo delle raccolta differenziata // ogradimento del servizio (indagine) % gradimento del servizio (indagine) % disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi ef % Reclami   | Categoria  SU raccolti )  99)  Pobandonati  rvizio  erventi effetti iata) | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Efficaci  (99)  Indicatori di Efficier  uati per rimozione rifiuti a | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!  € 93,35  0,00%  63,58% | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  £ 241,82 100,00% £ 259,13 #DIV/0! £ 85,69  0,00% 80,00% | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/0!  € 77,15  0,00%  70,97% | 5cost  4,20%  #DIV/0! 0,00% 0,10  0,00  0,00  € 8,80 15,27% € 5,76  #DIV/0!  -€ 8,54  € 0,00  -9,03% | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK WOOK #DIV/0! OK NOOK |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli) % intervento per abbandono per rimozione rifiuti abbandonatl/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab  Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti) % di copertura economica del ser (provento/utenti) Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. inte Costo delle raccolta differenziata // ogradimento del servizio (indagine) % gradimento del servizio (indagine) % disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi ef % Reclami   | Categoria  SU raccolti )  99)  Pobandonati  rvizio  erventi effetti iata) | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Efficaci  (99)  Indicatori di Efficier  uati per rimozione rifiuti a | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!  € 93,35  0,00%  63,58% | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  £ 241,82 100,00% £ 259,13 #DIV/0! £ 85,69  0,00% 80,00% | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/0!  € 77,15  0,00%  70,97% | 5cost  4,20%  #DIV/0! 0,00% 0,10  0,00  0,00  € 8,80 15,27% € 5,76  #DIV/0!  -€ 8,54  € 0,00  -9,03% | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK WOOK #DIV/0! OK NOOK |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli) % intervento per abbandono per rimozione rifiuti abbandonatl/365 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab  Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti) % di copertura economica del ser (provento/utenti) Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. inte Costo delle raccolta differenziata // ogradimento del servizio (indagine) % gradimento del servizio (indagine) % disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi ef % Reclami   | Categoria  SU raccolti )  99)  Pobandonati  rvizio  erventi effetti iata) | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Efficaci  (99)  Indicatori di Efficier  uati per rimozione rifiuti a | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!  € 93,35  0,00%  63,58% | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  £ 241,82 100,00% £ 259,13 #DIV/0! £ 85,69  0,00% 80,00% | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/0!  € 77,15  0,00%  70,97% | 5cost  4,20%  #DIV/0! 0,00% 0,10  0,00  0,00  € 8,80 15,27% € 5,76  #DIV/0!  -€ 8,54  € 0,00  -9,03% | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK WOOK #DIV/0! OK NOOK |
| Nome e cognome  % raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RS % sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli) % intervento per abbandona per rimozione rifiuti abbandonat/365 Produzione rifiuti abbandonat/165 Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)  Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg) Tempo medio rimozione rifiuti ab  Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti) % di copertura economica del ser (provento/utenti) Costo medio per utente (provento/utenti) Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. inte Costo delle raccolta differenziata differenziata / ql. smaltiti da differenzi % gradimento del servizio (indagine) % disservizi ognalati/N. interventi ef % Reclami  | Categoria  SU raccolti )  99)  Pobandonati  rvizio  erventi effetti iata) | % tempo dedicate/o al processo  INDICATORI DI PE  Indicatori di Efficaci  (99)  Indicatori di Efficier  uati per rimozione rifiuti a | cia temporale nza Economic | (N. ii<br>(ql. T   | nterventi effettuati<br>otali raccolti (RSU |                    | Media trienno precedente  59,06%  #DIV/0!  0,00%  1,01  6,00  1,00  € 236,80  100,00%  € 251,28  #DIV/0!  € 93,35  0,00%  63,58% | Performance attesa 61,11% #DIV/0! 0,00% 0,82  6,00 1,00  £ 241,82 100,00% £ 259,13 #DIV/0! £ 85,69  0,00% 80,00% | Performance realizzata  65,31%  #DIV/0!  0,00%  0,92  6,00  1,00  € 250,62  115,27%  € 264,89  #DIV/0!  € 77,15  0,00%  70,97% | 5cost  4,20%  #DIV/0! 0,00% 0,10  0,00  0,00  € 8,80 15,27% € 5,76  #DIV/0!  -€ 8,54  € 0,00  -9,03% | OK #DIV/0! OK NOOK OK NOOK WOOK #DIV/0! OK NOOK |

|  |                             |                                   |                                 | Comune di F   | ogliano Milane                         | ese            |                   |                  |                  |                             |                                |
|--|-----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------|--|----------------|-------------------|------------------|------------------|-----------------------------|--------------------------------|
|  |                             |                                   |                                 | Obietti       | vo di process                          | 0              |                   |                  |                  | ANNO                        | 2013                           |
|  |                             |                                   |                                 |               | della perforr                          | nance          |                   |                  |                  |                             |                                |
| Area/Settore/Centro d Responsat<br>Servizio                        | oilità                      | Serv                              | Area Socio Cu<br>vizio Pubblica | Istruzione    |  | 1              |                   |                  |                  |                             |                                |
| Ufficio/Centro di Costo  |                             | Uffi                              | icio Pubblica .                 |               |  | 1              |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               | ocesso 20<br>asporto Sco               | lastico        |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               | del Processo                           |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
| Garan  | tire l'erog                 | azione (e/o il cont               | trollo) del se                  | rvizio di tra | sporto scol                            | astico secon   | do criteri di     | qualità e di     | professionalit   | à.                          |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   | Fa                              |               | <mark>keholders</mark><br>bimbi in età | scolare        |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   | 10                              |               | Indici                                 | Scolare        |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   | 2000                            | 2040          | 2044                                   | 2042           | media triennio    | Atteso           | Raggiunto        | Raggiunto                   | Raggiunto                      |
|  |                             |                                   | 2009                            | 2010          | 2011                                   | 2012           | prec              | nell'anno        | nell'anno        | nell'anno/<br>Triennio prec | nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di<br>Popolazione   | i Quantità                  |                                   | 8.237                           | 8.257         | 8.304                                  | 8.327          | 8296,00           | 8.326            | 8.326            | 0,36%                       | 0,00%                          |
| N° alunni  |                             |                                   | 671<br>107                      | 634<br>123    | 634<br>110                             | 704<br>96      | 657,33            | 700              | 690<br>104       | 4,97%<br>-5,17%             | -1,43%<br>9,47%                |
| N° domande accolte<br>N° domande presentate                        |                             |                                   | 107                             | 123           | 110                                    | 96             | 109,67<br>109,67  | 95<br>95         | 104              | -5,17%                      | 9,47%                          |
| N° Utenti<br>N° Morosi   |                             |                                   | 107<br>3                        | 123<br>0      | 110                                    | 96             | 109,67<br>0,00    | 95<br>0          | 104<br>0         | -5,17%<br>#DIV/0!           | 9,47%<br>#DIV/0!               |
| N° km percorsi<br>N. dipendenti coinvolti nel processo             |                             |                                   | 31682<br>0,28                   | 31682<br>0,28 | 316825<br>0,28                         | 316700<br>0,28 | 221735,67<br>0,28 | 316700           | 316700<br>0,28   | 42,83%<br>0,00%             | 0,00%                          |
| N. dipendenti totali   |                             |                                   | 46,40                           | 45,40         | 44,40                                  | 43,40          | 0,28<br>44,40     | 0,28<br>42,40    | 42,40            | -4,50%                      | 0,00%                          |
| Indici o   | di Tempo                    |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| Costo del processo (+ spesa di comp                                | di Costo<br>petenza del sei | rvizio)                           | € 103.759,40                    | € 118.470,03  | € 118.456,17                           | € 103.087,40   | € 113.337,87      | € 103.000,00     | € 103.384,00     | -8,78%                      | 0,37%                          |
| Proventi di competenza   |                             |                                   | € 16.640,00                     | € 21.300,00   | € 19.800,00                            |                | € 19.326,67       | € 16.800,00      | € 16.000,00      | -17,21%                     | -4,76%                         |
| € incassati su morosità<br>€ morosità accertate                    |                             |                                   | € 0,00<br>€ 480,00              | € 0,00        | € 0,00                                 | € 0,00         | € 0,00<br>€ 0,00  | € 0,00<br>€ 0,00 | € 0,00<br>€ 0,00 | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|  | di Qualità                  |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
| % gradimento servizio<br>Valutazione del servizio da parte deg     | li operatori                |                                   |                                 |               |  |                | 0,00              |                  |                  | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                | 0,00              |                  |                  | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| Personale coinv  | olto nel Pr                 | ocesso                            |                                 |               |  | Collaborate    | ori coinvolti ı   | nel Processo     |                  |                             |                                |
| Nome e cognome   | Categoria                   | % tempo dedicate/o al<br>processo |                                 | Т             | ipo                                    |                | Ca                | osto             |                  | Nominativo                  |                                |
| Russo Teresa<br>Porrati Miriam                                     | B<br>C                      | 11,27%<br>14,39%                  |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
| Barbieri Paola   | D                           | 1,99%                             |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
| *Roveda Monica   | В                           | 41,67%                            |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                | Media trienno     | Performance      | Performance      | 1                           |                                |
|  |                             | INDICATORI DI PEI                 |                                 |               |  |                | precedente        | attesa           | realizzata       | Scost                       | ESITO                          |
| % di utilizzo del servizio   |                             | Indicatori di E                   | fficacia                        |               |  |                | 16,68%            | 13,57%           | 15,07%           | 1,50%                       | ок                             |
| (utenti/alunni) % soddisfazione delle richieste                    |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
| (domande accolte/ domande present<br>% di morosità                 | tate)                       |                                   |                                 |               |  |                | 100,00%           | 100,00%          | 100,00%          | 0,00%                       | ОК                             |
| (morosi/utenti)  |                             |                                   |                                 |               |  |                | 0,00%             | 0,00%            | 0,00%            | 0,00%                       | ок                             |
| % morosità recuperate<br>(€ incassati su morosità/ € morosità :    | accertate)                  |                                   |                                 |               |  |                | #DIV/0!           | #DIV/0!          | #DIV/0!          | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             | Indicatori di Efficac             | ia temporale                    |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  | T                           | ndicatori di Efficien             | za Economica                    |               |  |                |                   |                  |                  |                             | _                              |
| Costo al Km del servizio   |                             |                                   | conomica                        |               |  |                | € 0,51            | € 0,33           | € 0,33           | € 0,00                      | <b>NOOK</b>                    |
| (costo del processo/km percorsi)  Costo medio per utente           |                             |                                   |                                 | (proventi/ute | nti)                                   |                | € 176,23          | € 176,84         | € 153,85         | -€ 23,00                    | ОК                             |
| % di copertura del servizio  |                             |                                   |                                 |               | -                                      |                | 17,05%            | 16,31%           | 15,48%           | -0,83%                      | NOOK                           |
| (proventi di competenza / Costo del<br>Costo unitario del servizio | processo)                   |                                   |                                 |               |  |                | € 1.033,48        | € 1.084,21       | € 994,08         | -€ 90,13                    | ОК                             |
| (costo del processo/utenti)  |                             | Indicatori di C                   | Qualità                         |               |  |                |                   |                  | ,                |                             |                                |
| % gradimento servizio<br>(indagine)                                |                             |                                   |                                 |               |  |                | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 0,00                        | ок                             |
| Valutazione del servizio da parte<br>(indagine)                    | e degli opera               | tori                              |                                 |               |  |                | 0,00              | 0,00             | 0                | 0,00                        | ок                             |
| (maagine)  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   |                                 | Analis        | i del risultato                        |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  | · -                         |                                   | _                               | _             | _                                      | _              | _                 | _                |                  | · -                         |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   | * Ro                            | veda Monica   | : consuntivo 2                         | 2013: 39%      |                   |                  |                  |                             |                                |
|  |                             |                                   |                                 |               |  |                |                   |                  |                  |                             |                                |

| Comune di Pogliano Milanese |      |      |
|-----------------------------|------|------|
|                             | ANNO | 2013 |

# 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 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 sitema integrato dei servizi sociali a livello locale.

# Stakeholders

# Cittadini / Destinatari degli interventi del Piano di Zona

| Indici di Quantità  Popolazione  8  of domande assistenza accolte  of domande ricevute  dipendenti del servizio  vuenti  Nuendenti del servizio  vuenti  Nuendenti coinvolti nel processo | 8.237<br>912<br>912<br>1<br>912<br>0,51<br>46,40 | 8.257<br>1432<br>1432<br>1<br>912<br>0,51<br>45,40 | 8.304<br>1450<br>1450<br>1 1<br>915<br>0,51<br>44,40 | 8.327<br>1400<br>1400<br>1<br>912<br>0,51<br>43,40 | 8296,00<br>1427,33<br>1427,33<br>1,00<br>913,00 | 8.326<br>1400<br>1400 | 8.326<br>1392<br>1392 | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno<br>0,00%<br>-0,57% |
|---|--|--|--|--|---|-----------------------|-----------------------|--|--|
| Popolazione 8  № domande assistenza accolte  № domande ricevute  № dipendenti del servizio  № utenti  № Utenti  № dipendenti coinvolti nel processo                                       | 912<br>912<br>1<br>912<br>0,51                   | 1432<br>1432<br>1<br>912<br>0,51                   | 1450<br>1450<br>1<br>915<br>0,51                     | 1400<br>1400<br>1<br>912<br>0,51                   | 1427,33<br>1427,33<br>1,00<br>913,00            | 1400<br>1400          | 1392                  | -2,48%                                   |  |
| N° domande assistenza accolte N° domande ricevute N° dipendenti del servizio N° utenti N. dipendenti coinvolti nel processo   | 912<br>912<br>1<br>912<br>0,51                   | 1432<br>1432<br>1<br>912<br>0,51                   | 1450<br>1450<br>1<br>915<br>0,51                     | 1400<br>1400<br>1<br>912<br>0,51                   | 1427,33<br>1427,33<br>1,00<br>913,00            | 1400<br>1400          | 1392                  | -2,48%                                   |  |
| N° domande ricevute  N° dipendenti del servizio  N° utenti  N. dipendenti coinvolti nel processo  | 912<br>1<br>912<br>0,51                          | 1432<br>1<br>912<br>0,51                           | 1450<br>1<br>915<br>0,51                             | 1400<br>1<br>912<br>0,51                           | 1427,33<br>1,00<br>913,00                       | 1400                  |                       |  | -0,57%   |
| N° dipendenti del servizio N° utenti N. dipendenti coinvolti nel processo   | 1<br>912<br>0,51                                 | 1<br>912<br>0,51                                   | 1<br>915<br>0,51                                     | 1<br>912<br>0,51                                   | 1,00<br>913,00                                  |                       | 1392                  | 2 400/                                   |  |
| N° utenti N. dipendenti coinvolti nel processo  | 912<br>0,51                                      | 912<br>0,51  | 915<br>0,51  | 912<br>0,51  | 913,00  | 1                     |                       | -2,48%                                   | -0,57%   |
| N. dipendenti coinvolti nel processo  | 0,51   | 0,51   | 0,51   | 0,51   |   |                       | 1                     | 0,00%                                    | 0,00%  |
|   |  |  |  |  |   | 900                   | 900                   | -1,42%                                   | 0,00%  |
| N. dipendenti totali  | 46,40  | 45,40  | 44,40  | 43.40  | 0,51  | 0,51                  | 0,51                  | 0,00%                                    | 0,00%  |
|   |  |  |  | טד,כד  | 44,40   | 42,40                 | 42,40                 | -4,50%                                   | 0,00%  |
|   |  |  |  |  |   |                       |                       | #DIV/0!                                  | #DIV/0!  |
|   |  |  |  |  |   |                       |                       | #DIV/0!                                  | #DIV/0!  |
| Indici di Tempo   |  |  |  |  |   |                       |                       |  |  |
| Tempo medio assegnazione caso ad ufficio competente (giorni)  | 8  | 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  | .07.626,74                                       | € 71.695,05  | € 62.309,29  | € 54.652,44  | € 62.885,59                                     | € 62.500,00           | € 57.423,00           | -8,69%                                   | -8,12%   |
| 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  | € 11.260,96                                     | € 33.800,00           | € 36.513,00           | 224,24%                                  | 8,03%  |
|   |  |  |  |  |   |                       |                       | #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<br>dedicate/o al processo | Tipo                                 | Costo       | Nominativo   |  |  |  |  |
| Russo Teresa                     | В         | 29,45%                                    | SER.CO.P                             | € 11.777,00 | Previte Anna |  |  |  |  |
| Barbieri Paola                   | D         | 21,14%                                    |                                      |             |              |  |  |  |  |
|                                  |           |   |                                      |             |              |  |  |  |  |

| INDICATORI DI PERFORMANCE  | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost   | ESITO |
|--|-----------------------------|-----------------------|------------------------|---------|-------|
| Indicatori di Efficacia  |                             |                       |                        |         |       |
| % soddisfazione delle richieste di assistenza (domande di assistenza accolte/domande ricevute) | 100,00%                     | 100,00%               | 100,00%                | 0,00%   | ок    |
| % personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)                             | 0,01%                       | 0,01%                 | 0,01%                  | 0,00%   | ок    |
| % Personale<br>(n.dipendenti del servizio/utenti)  | 0,11%                       | 0,11%                 | 0,11%                  | 0,00%   | ОК    |
|  |                             |                       |                        |         |       |
|  |                             |                       |                        |         |       |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                             |                       |                        |         |       |
| Tempo medio assegnazione caso ad ufficio competente (gg)                                       | 10,00                       | 10,00                 | 10,00                  | 0,00    | ок    |
|  |                             |                       |                        |         |       |
|  |                             |                       |                        |         |       |
|  |                             |                       |                        |         |       |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                             |                       |                        |         |       |
| Costo pro capite del servizio<br>(costo del processo/popolazione)                              | € 7,58                      | € 7,51                | € 6,90                 | -€ 0,61 | ок    |
| Costo unitario del servizio<br>(costo del processo/utenti)                                     | € 68,88                     | € 69,44               | € 63,80                | -€ 5,64 | ОК    |
| % Finanziamenti<br>(Importo finanziato dal comune su proqetti/Costo del processo)              | 0,00%                       | 0,00%                 | 0,00%                  | 0,00%   | ок    |
| Indicatori di Qualità  |                             |                       |                        |         |       |
|  |                             |                       |                        |         |       |
|  |                             |                       |                        |         |       |
|  |                             |                       |                        |         |       |
|  |                             |                       |                        |         |       |
|  |                             |                       |                        |         |       |

# Analisi del risultato

Previte Anna: colloqui professionali e segretariato sociale; Russo Teresa: trasporto anziani, richiesta assegno nucleo famigliare 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.

| Property   |  |               |                        |               | Comune di   | Pogliano Mila  | inese         |                 |               |                 | ANNO            | 2013                           |
|---|--|---------------|------------------------|---------------|-------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|--------------------------------|
| Annie   Processe   P  |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 | Anno            | 2010                           |
| Part  | Area/Settore/Centro d Responsab                                | silità        |                        | raa Socio Cu  |             | s Gena perio   | 1             |                 |               |                 |                 |                                |
| Processo 24   | Servizio   | IIIta         |                        | Servizio Cult | turale      |                | 1             |                 |               |                 |                 |                                |
| Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize delle indisable finalizzate a promuovere le attività di initura presso la cittadinanza, collegandosi a minatalite culturali per target d'età   Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize delle indisable finalizzate a promuovere le attività di initura presso la cittadinanza, collegandosi a minatalite culturali per target d'età   Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize delle indisable culturali per target d'età   Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize delle indisable culturali per target d'età   Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize delle indisable culturali per target d'età   Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize d'età   Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize d'età indisable culturali per target d'età   Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize d'età indisable culturali per target d'età   Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize d'età indisable culturali per target d'età   Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize d'età indisable culturali per target d'età   Castine valorizare is Bibliotica per l'organizzazione del servize d'età indisable culturali per target d'età   | Jilido, ceria o di costo                                       |               |                        | Omero Ca      |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Continue   |  |               | Gestire                | la hibliotec  |             |                | tico cultural | le e scientific | ~             |                 |                 |                                |
| College   |  |               |                        | la bibliott   |             |                |               | E 6 3010        | .0            |                 |                 |                                |
| College   |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| State   | Gestire e valorizzare la                                       | Bibliotec     |                        |               |             |                |               |                 | e le attività | di lettura pres | so la cittad    | inanza,                        |
| Citable   Cita  |  |               |                        | .lcga         | J Himesc    | ZIQU           | .uran ps      |                 |               |                 |                 |                                |
| Properties   Pro  |  |               |                        |               |             |                |               |                 | _             |                 | _               |                                |
| Property   |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| 2009   2010     |  |               |                        |               |             | Indici         |               |                 | T             |                 | Raggiunto       | Raggiunto                      |
| Page   1,277   1,277   1,218   1,277   1,218   1,277   1,218   1,277   1,218   1,277   1,218   1,277   1,218   1,278   1,218  |  |               |                        | 2009          | 2010        | 2011           | 2012          |                 |               |                 | nell'anno/      | nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Present   |  | Quantità      |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| F presents  |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| F pertugative interance   0,00   30,00   100,00 | N° prestiti  |               |                        | 5710,00       | 5242,00     | 4399,00        | 5656,00       | 5099,00         | 5656,00       | 4863,00         | -4,63%          | -14,02%                        |
| Processing agreement  | N° partecipanti iniziative                                     |               |                        | 0,00          | 100,00      | 100,00         | 100,00        | 100,00          | 100,00        | 100,00          | 0,00%           | 0,00%                          |
| Specimen to path   Specimen      | N° iniziative organizzate                                      |               |                        | 0,00          | 5,00        | 5,00           | 5,00          | 5,00            | 5,00          | 5,00            | 0,00%           | 0,00%                          |
| TROMICAL STREAMS   1  |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 | -4,50%          | 0,00%                          |
| Tempo media alteria presidio   6  | Indici d   | li Tempo      |                        |               |             |                |               |                 |               |                 | #DIV/U!         | #DIV/U!                        |
| Cado dil processo (compressive di giassi ti )   C 39 83172   6 39 614/76   C 38 55.4 34   C 35 600,40   C 38 2032,17   2 37 600,00   C 38 2032,00   C 38 2  |  |               |                        | 6             | 6           | 6              | 6             | 6,00            | 6             | 6               |                 |                                |
| Personal Color  |  |               |                        | F             | F           | $\vdash$       |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Case of processes (compression dispose it.)   C 393,317   C 93,041-76   C 83,052-1   C 93,050,00   C 93,022,00   C 90,00   C 90,00   C 90,000   C 90,000  |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Collaboratori   Collaborator  |  |               |                        | c 20 833 72   | c 20 614 76 | 20 854 34      | C 25 600 40   | C 20 023 17     | 600 00        | e 20 202.00     | 0.47%           | 1.60%                          |
| Column   C  |  | pesa tit. 17  |                        |               |             |                |               | €-              | € 0,00        |                 |                 |                                |
| Second   S  | Costo complessivo iniziative                                   |               |                        |               |             |                | €-            | € 333,33        | € 0,00        | € 0,00          | -100,00%        | #DIV/0!                        |
| March   Marc  | Spesa Tit. I costo CSBNO - varie spesi                         | ie            |                        | <del></del>   | <del></del> | <del></del>    | € 18.486,00   | € 6.1b2,UU      | 18.500,00     | € 18.500,00     |                 |                                |
| March   Marc  |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 | #DIV/0!         | #DIV/0!                        |
| Mode     |  |               |                        | +             | <del></del> | +              | <u> </u>      | H               |               |                 | #DIV/0!         | #DIV/0!                        |
| Marcia   M  | Indici d   | III-3         |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Personale columnity   |  | i Quanca      |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Personale coinvolto nel Processo   Collaboratori coinvolti nel Processo   Nome e cognome   Categoria   % tempo dedicate/o al processo   Tipo   Costo   Nominativo   Costo   Categoria   % tempo dedicate/o al processo   Tipo   Costo   Costo   Nominativo   Costo   Categoria   % tempo dedicate/o al processo   Tipo   Costo   Co   |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 | #DIV/0!         | #DIV/0!                        |
| Nome e cognome  |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 | #Div/o:         | #DIV/O.                        |
| Cleric Caterina   C   30,31%   Associazione   € 1.500,00   as.ne culturale bibliotecari del nord ovest   Barbieri Paola   D   0,73%   Associazione   € 1.500,00   as.ne culturale bibliotecari del nord ovest   Barbieri Paola   D   0,73%   Associazione   E   1.500,00   as.ne culturale bibliotecari del nord ovest   Barbieri Paola   D   0,73%   Associazione   E   1.500,00   as.ne culturale bibliotecari del nord ovest   Barbieri Paola   D   0,73%   Associazione   Performance     | Personale coinve   | olto nel Pr   |                        |               |             |                | Collabora     | atori coinvolti | nel Processo  | )               |                 |                                |
| Cleric Caterina   C   30,31%   Associazione   € 1.500,00   as.ne culturale bibliotecari del nord ovest   Barbieri Paola   D   0,73%   | Nome e cognome   | Categoria     |                        |               | Т           | ipo            |               | Cos             | sto           |                 | Nominativo      |                                |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |  |               | 30,31%                 |               | Assoc       | ciazione       |               | € 1.50          | 00,00         | as.ne culturale | bibliotecari de | el nord ovest                  |
| Indicator of Efficacia  | Barbieri Paoia   | υ             | U,/3%                  | <del>├</del>  |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Indicator of Efficacia  |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Indicator of Efficacia  |  |               | TOTAL DE DEDI          | - TANCE       |             |                |               | Media trienno   | Performance   | Performance     | <u> </u>        |                                |
| We utilize servizio         25,54%         26,71%         26,71%         0,00%         OK           Media prestiti<br>(prestid/uterit)         240,67%         254,32%         218,66%         35,66%         NOOK           Activation policy (prestit)         240,67%         254,32%         218,66%         35,66%         NOOK           Asso di partecipazione<br>(N. partecipazione<br>(N. partecipazione)         20,00         20,00         20,00         0,00         OK           Tempo medio di attesa per il prestito         6,00         6,00         6,00         6,00         0,00         OK           Costo prestito costo processo/n. prestiti)         € 7,46         € 6,65         € 7,86         € 1,21         NOOK           Costo prestito costo processo/popolazione)         € 4,52         € 4,52         € 4,52         € 0,07         NOOK           Costo prestito costo processo/popolazione)         € 0,04         € 0,00         € 0,00         € 0,00         OK           Costo prestito costo processo/popolazione)         € 0,04         € 0,00         € 0,00         € 0,00         OK           Costo prestito costo processo/popolazione)         € 0,00         € 0,00         € 0,00         € 0,00         OK           Costo prescesso/popolazione)         € 0,00         € 0,00   |  | 1.            |                        |               |             |                |               |                 |               |                 | Scost           | ESITO                          |
| N. utert/popolazione   25,54%   26,71%   26,71%   0,00%   0   | % utilizzo servizio  |               | Indicatori di Effi     | icacia        |             |                |               |                 |               |                 |                 | <u> </u>                       |
| Destitivitiventy   1.00   1.  | (N. utenti/popolazione)  |               |                        |               |             |                |               | 25,54%          | 26,71%        | 26,71%          | 0,00%           |                                |
| Tasso di accessibilità settimanale/36 h)         (h apertura         45,37%         44,44%         44,44%         0,00         OK           Estimanale/36 h)         20,00         20,00         20,00         20,00         0,00         OK           Indicatori di Efficacia temporale         6,00         6,00         6,00         6,00         0,00         OK           Tempo medio di attesa per il prestito         6,00         6,00         6,00         0,00         OK           Indicatori di Efficienza Economica         6,00         6,00         6,00         6,00         0           Indicatori di Efficienza Economica         67,46         € 6,65         € 7,86         € 1,21         NOOK           Costo prestito costo processo/in. prestiti)         64,58         € 4,52         € 4,59         € 0,07         NOOK           Costo processo/popolazione)         (costo         € 0,04         € 0,00         € 0,00         € 0,00         OK           Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           Gestione consplexioni propolazione)         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           Gestione consplexione co  |  |               |                        |               |             |                |               | 240,67%         | 254,32%       | 218,66%         | -35,66%         | ноок                           |
| Tasso di partecipazione (N. partecipazione)   20,00   20,00     | Tasso di accessibilità   |               |                        |               | (h          | apertura       |               | 45,37%          | 44,44%        | 44,44%          | 0,00            | ок                             |
| Indicatori di Efficacia temporale   | Tasso di partecipazione  | ·nh           |                        |               |             |                |               |                 |               |                 | 0.00            | ок                             |
| Tempo medio di attesa per il prestito   | (N. partecipanti iniziative/ N. Iniziative                     | e organizzate | <u>a)</u>              |               |             |                |               | ,- :            | ,             | ,-              |                 |                                |
| Tempo medio di attesa per il prestito   |  | T             | " -tari di Efficacia   |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Indicatori di Efficienza Economica  | die di attoca ner il pres                                      |               | ndicatori ui Emcucio   | temporarc     |             |                |               | 5.00            | 5.00          | 5.00            | 2.00            | OK                             |
| Costo prestito<br>(costo processo)/ prestiti)         € 7,46         € 6,65         € 7,86         € 1,21         NOOK<br>(costo processo)/ propositione)           Costo pro capite<br>(costo processo) (popolazione)         € 4,58         € 4,52         € 4,59         € 0,07         NOOK<br>Costo delle inziative<br>(costo processo) (popolazione)         € 0,04         € 0,00         € 0,00         € 0,00         OK           Indicatori di Qualità           % gradimento servizio<br>(indagine)         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           La colspan="4">Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK  | Тетро теан ин ансем рол р                                      | stito         |                        |               |             |                |               | 0,00            | 0,00          | 0,00            | 0,00            | UK.                            |
| Costo prestito<br>(costo processo)/ prestiti)         € 7,46         € 6,65         € 7,86         € 1,21         NOOK<br>(costo processo)/ propositione)           Costo pro capite<br>(costo processo) (popolazione)         € 4,58         € 4,52         € 4,59         € 0,07         NOOK<br>Costo delle inziative<br>(costo processo) (popolazione)         € 0,04         € 0,00         € 0,00         € 0,00         OK           Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           % gradimento servizio<br>(indagine)         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           La colspan="4">Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           La colspan="4">Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK   |  |               |                        |               |             |                |               | <u> </u>        |               |                 | <b>—</b>        |                                |
| Costo prestito<br>(costo processo)/ prestiti)         € 7,46         € 6,65         € 7,86         € 1,21         NOOK<br>(costo processo)/ propositione)           Costo pro capite<br>(costo processo) (popolazione)         € 4,58         € 4,52         € 4,59         € 0,07         NOOK<br>Costo delle inziative<br>(costo processo) (popolazione)         € 0,04         € 0,00         € 0,00         € 0,00         OK           Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           % gradimento servizio<br>(indagine)         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           La colspan="4">Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           La colspan="4">Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK   |  |               |                        |               |             |                |               | <u> </u>        |               |                 | <u> </u>        |                                |
| Costo prestito<br>(costo processo)/ prestiti)         € 7,46         € 6,65         € 7,86         € 1,21         NOOK<br>(costo processo)/ propositione)           Costo pro capite<br>(costo processo) (popolazione)         € 4,58         € 4,52         € 4,59         € 0,07         NOOK<br>Costo delle inziative<br>(costo processo) (popolazione)         € 0,04         € 0,00         € 0,00         € 0,00         OK           Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           % gradimento servizio<br>(indagine)         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           La colspan="4">Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           La colspan="4">Indicatori di Qualità         0,00         0,00         0,00         0,00         OK   |  |               |                        |               |             |                |               | <u> </u>        |               |                 |                 |                                |
| Costo processo/n. presettil)         € 7,90         € 0,93         € 7,90         € 1,21         NOOK           Costo pro capite<br>(costo processo) (popolazione)         € 4,58         € 4,52         € 4,59         € 0,07         NOOK           Costo delle inziative<br>complessivo iniziative / popolazione)         € 0,04         € 0,00         € 0,00         € 0,00         OK           Indicatori di Qualità           % gradimento servizio<br>(indagine)         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           Image: Costo processo (popolazione)         0,00         0,00         0,00         OK         OK   | nunatita   | In            | dicatori di Efficienza | Economica     |             |                |               |                 |               |                 |                 | Γ                              |
| (costo processo/popolazione)  Costo delle inziative complessivo iniziative ( popolazione)  Indicatori di Qualità  % gradimento servizio (indagine)  0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0  | (costo processo/n. prestiti)                                   |               |                        |               |             |                |               | € 7,46          | € 6,65        | € 7,86          | € 1,21          |                                |
| complessivo iniziative / popolazione)  Indicatori di Qualità  % gradimento servizio (indagine)  0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0  | (costo processo/popolazione)                                   |               |                        |               |             |                |               | € 4,58          | € 4,52        | € 4,59          | € 0,07          | NOOK                           |
| % gradimento servizio<br>(indagine)         0,00         0,00         0,00         0,00         OK           Indagine   | Costo delle inziative<br>complessivo iniziative / popolazione) |               |                        |               | (cos        | sto            |               | € 0,04          | € 0,00        | € 0,00          | € 0,00          | ОК                             |
| (indagine) 5,00 5,00 5,00 5,00 5,00 5,00 5,00 5,0   | atita samilija   |               | Indicatori di Qu       | ıalità        |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Analisi del risultato   | (indagine)   |               |                        |               |             |                |               | 0,00            | 0,00          | 0,00            | 0,00            | ОК                             |
| Analisi del risultato   |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Analisi del risultato   |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| Analisi del risultato   |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
|   |  |               |                        |               | Anali       | si del risulta | to            |                 |               |                 |                 |                                |
|   |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
|   |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |
| <b>`</b>  |  |               |                        |               |             |                |               |                 |               |                 |                 |                                |

|  |                |                           |                |               | ogliano Milane                 |               |                             |                       |                        | ANNO                                     | 2013  |
|--|----------------|---------------------------|----------------|---------------|--------------------------------|---------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|--|---|
|  |                |                           |                |               | o di processo<br>della perform |               |                             |                       |                        |  |   |
| Area/Settore/Centro d Responsab  | ilità          | Are                       | a Affari Gener | ali / Cultura |                                | ]             |                             |                       |                        |  |   |
| Area/Settore/Centro d Responsab<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |                |                           |                |               |                                | ł             |                             |                       |                        |  |   |
|  |                |                           |                | Pro           | cesso 25                       |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                |                           | Gest           | ire la comur  | nicazioone is                  | tituzione     |                             |                       |                        |  |   |
|  |                |                           |                | Finalità      | del Processo                   | ı             |                             |                       |                        |  |   |
| Garantire il funzionamer   | ito dei se     | rvizi e delle struti      | ture di primo  |               | ll'ente con i<br>legge         | cittadini, se | condo i princ               | cipi di traspa        | arenza e di ef         | ficacia prev                             | isti dalla                                  |
|  |                |                           |                | Sta           | keholders                      |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                |                           |                |               | ittadini                       |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                |                           |                | 1             | Indici                         | ı             | 1                           | ı                     |                        |  |   |
|  |                |                           | 2009           | 2010          | 2011                           | 2012          | media triennio<br>prec      | Atteso<br>nell'anno   | Raggiunto<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di (<br>Popolazione   | Quantità       |                           | 8.237          | 8.257         | 8.304                          | 8327,00       | 8296,00                     | 8.326                 | 8.326                  | 0,36%                                    | 0,36%                                       |
| N. partecipanti incontri istituzionali (a<br>N. incontri istituzionali   | incontro)      |                           | 30<br>15       | 40<br>20      | 50<br>20                       | 50<br>25      | 46,67<br>21.67              | 50<br>25              | 60<br>30               | 28,57%<br>38,46%                         | 20,00%                                      |
| 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<br>N. edizione giornalino comunale                  |                |                           | 46,40<br>2     | 45,40<br>2    | 44,40<br>2                     | 43,40<br>2    | 44,40<br>2                  | 42,40<br>2            | 42,40<br>2             | -4,50%<br>0,00%                          | 0,00%                                       |
| N. Newsletter<br>N. comunicati stampa                                    |                |                           | 135            | 140           | 156                            | 150           | 148,67<br>0,00              | 180                   | 160<br>1               | 7,62%<br>#DIV/0!                         | -11,11%<br>#DIV/0!                          |
| N. visite/contatti pagine sito web con                                   |                |                           | 159000         | 163000        | 187.818                        | 192.206       | 181008,00                   | 193.000               | 315.230                | 74,15%                                   | 63,33%                                      |
| N. comunicazioni inserite su Pannello<br>N. bacheche/spazi comunali      | informativo    |                           |                |               |                                |               | 0,00                        |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| N. download effettuati dal Sito comu<br>N. manifestazioni istituzionali  | nale           |                           | 4277<br>9      | 4818<br>10    | 5350<br>13                     | 12690<br>12   | 7619<br>11,67               | 12700<br>12           | 44510<br>15            | 484,17%<br>28,57%                        | 250,47%<br>25,00%                           |
| Indici di  | Tempo          |                           | 9              | 10            | 13                             | 12            |                             | 12                    | 15                     |  |   |
|  |                |                           |                |               |                                |               | 0,00                        |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |                |                           |                |               |                                |               | 0,00                        |                       |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Indici d Costo del processo  | i Costo        |                           | € 49.716,89    | € 51.640,03   | € 40.821,52                    | € 33.838,22   | € 42.099,92                 | € 33.800,00           | € 31.471,40            | -25,25%                                  | -6,89%                                      |
| di cui Costo per manifestazioni istituz                                  |                |                           | € 20.343,09    | € 20.063,67   | € 17.410,00                    | € 2.700,00    | € 13.391,22                 | € 2.700,00            | € 2.496,72             | -81,36%                                  | -7,53%                                      |
| di cui Spesa informatore comunale (1                                     | iit. 1)        |                           | € 8.186,00     | € 8.601,00    | € 5.948,00                     | € 5.794,80    | € 6.781,27                  | € 5.750,00            | € 5.976,00             | -11,87%<br>#DIV/0!                       | 3,93%<br>#DIV/0!                            |
|  |                |                           |                |               |                                |               |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |                |                           |                |               |                                |               |                             |                       |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                |                           |                |               |                                |               |                             |                       |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Indici di  | Qualità        |                           |                |               |                                |               |                             |                       |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| % gradimento servizio  |                |                           |                |               |                                |               | 0,00                        |                       |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Valutazione del servizio da parte deg                                    | ii operatori ( | indagine)                 |                |               |                                |               | 0,00                        |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Dougouple sainus   | lte nel Du     |                           |                |               |                                | Callabayata   | ul animuniki ma             | Ducasas               |                        |  |   |
| Personale coinvo   | lto nei Pro    | % tempo dedicate/o        |                |               |                                | Collaborato   | ri coinvolti ne             |                       |                        |  |   |
| Nome e cognome   | Categoria      | al processo               |                | Tij           | ро                             |               | Co                          | sto                   |                        | Nominativo                               |   |
| Caterina Clerici   | С              | 30,31%                    |                |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
| Paola Barbieri<br>Lucia Carluccio  | D<br>D         | 0,73%<br>5,00%            |                |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
| Anna Saverino  | С              | 60%                       |                |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                |                           |                |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                | INDICATORI DI PI          | ERFORMANCE     |               |                                |               | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost                                    | ESITO                                       |
|  |                | Indicatori di             | Efficacia      |               |                                |               | p. stadenic                 |                       |                        |  |   |
| % media di partecipazione agli in<br>(partecipanti/ incontri)            | ncontri istit  |                           |                |               |                                |               | 2,15                        | 2,00                  | 2,00                   | 0,00                                     | ок  |
| (partecipanti/ incontri)  N. comunicati stampa                           |                |                           |                |               |                                |               | 0                           | 0                     | 1                      | 1,00                                     | ок  |
| T. Comunicati Stampa   |                | Indicatori di Effica      | cia temporale  |               |                                |               | - u                         | ,                     | -                      | 1,00                                     | UK  |
| Tempo medio di evasione richies  |                | Andreacort ut Etilica     | cia temporale  |               |                                |               | 0,00                        | 0,00                  | 0,00                   | 0,00                                     | ок  |
| Tempo medio di attesa allo spor  |                |                           |                |               |                                |               |                             |                       | 0,00                   | 0,00                                     |   |
| Tempo medio di attesa allo spor  |                |                           |                |               |                                |               | 0,00                        | 0,00                  | U                      | 0,00                                     | ОК  |
| (n. giorni che intercorrono fra la diffu                                 | sione della c  | omunicazione e l'iniziati | va)            |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                |                           |                |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                | Indicatori di Efficie     | nza Economica  |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
| Costo pro capite<br>(costo del processo/popolazione)                     |                |                           |                |               |                                |               | € 5,07                      | € 4,06                | € 3,78                 | -€ 0,28                                  | ок  |
| ,                                  |                |                           |                |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                |                           |                |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                | Indicatori di             | Qualità        |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
| % gradimento servizio  |                |                           |                |               |                                |               | 0,00                        | 0,00                  | 0,00                   | 0,00                                     | ок  |
| % gradimento servizio<br>(indagine)<br>Valutazione del servizio da parte | degli opera    | atori                     |                |               |                                |               | 0,00                        | 0,00                  | 0,00                   | 0,00                                     | ОК  |
| (indagine)   |                |                           |                |               |                                |               | 0,00                        | 5,53                  | 0,03                   | 0,00                                     | - U.  |
|  |                |                           |                |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                |                           |                |               |                                |               |                             |                       |                        |  |   |
|  |                |                           |                | 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  $2007 \in 17.419,69$  - anno  $2008 \in 19.406,17$  - anno  $2009 \in 18.523,87$  - anno  $2010 \in 18.944,33$ 

|  |  |                               | Comune di Po               | ogliano Milano | ese          |                          |                       |                        | ANNO                        | 2013                           |
|--|--|-------------------------------|----------------------------|----------------|--------------|--------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
|  |  |                               | Obiettivo<br>Misurazione d | o di processo  |              |                          |                       |                        | Ainte                       | 2025                           |
|  |  |                               |                            | lena periori   | 1ance        |                          |                       |                        |                             |                                |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio                     | S  | Area Finazi<br>Servizio Ragio | ioneria                    |                | 1            |                          |                       |                        |                             |                                |
| Ufficio/Centro di Costo  |  | Ufficio Ragio                 | neria                      |                | 1            |                          |                       |                        |                             |                                |
|  |  |                               | Proc                       | cesso 26       |              |                          |                       |                        |                             |                                |
|  |  | Gestire la                    | funzione a                 | mministrat     | iva-contabi  | ile                      |                       |                        |                             |                                |
|  |  |                               | Finalità                   | del Processo   | ,            |                          |                       |                        |                             |                                |
|  |  |                               |                            |                |              |                          | _                     |                        |                             | _                              |
| Garantire la regolarità an   | nministrativa e contabile<br>finanziario nel |                               |                            |                |              |                          |                       | rdia degli ed          | quilibri del b              | oilancio                       |
|  | Illianziario nei                             | Hisperio a                    | alla regola.               | Ila Concasi    | le den azio. | le amministi             | dliva                 |                        |                             |                                |
|  |  |                               | Stak                       | eholders       |              |                          |                       |                        |                             |                                |
|  |  | 1                             | Amministra                 |                | onari        |                          |                       |                        |                             |                                |
|  |  |                               |                            | Indici         |              |                          |                       |                        |                             |                                |
|  |  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        | Raggiunto                   | Raggiunto                      |
|  |  | 2009                          | 2010                       | 2011           | 2012         | media triennio<br>prec   | Atteso<br>nell'anno   | Raggiunto<br>nell'anno | nell'anno/<br>Triennio prec | nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di Qu   |  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        |                             | /                              |
| Popolazione Indici di Qu   | antita                                       | 8.237                         | 8.257                      | 8.304          | 8.327        | 8296,00                  | 8.327                 | 8.326                  | 0,36%                       | -100,00%                       |
| N. richieste evase (verifiche, correzioni, o                         | dati, controllo stipendi, ecc.)              | 250                           | 270                        | 270            | 360          | 300,00                   | 300                   | 300                    | 0,00%                       | 0,00%                          |
| N. richieste pervenute N. dipendenti coinvolti nel processo          |  | 260<br>1,46                   | 270<br>1,46                | 270<br>1,46    | 360<br>1,46  | 300,00<br>1,46           | 300<br>1,46           | 300<br>1,46            | 0,00%                       | 0,00%                          |
| n. mandati emessi  |  | 2.988                         | 3.327                      | 3.484          | 3.272        | 3.361                    | 3.000                 | 3.127                  | -6,96%                      | 4,23%                          |
| n. reverali emesse<br>n. verifiche Equitalia                         |  | 1.379<br>81                   | 1.208<br>81                | 1.058<br>99    | 1.032<br>96  | 1.099<br>92,00           | 1.000<br>90           | 1.055<br>90            | -4,03%<br>-2,17%            | 5,50%                          |
| N. dipendenti totali   |  | 46,40                         | 45,40                      | 44,40          | 43,40        | 44,40                    | 43,40                 | 42,40                  | -4,50%                      | -2,30%                         |
| Indici di Te<br>Tempo medio dell'emissione della reversi             |  | - 12                          | 10                         |                | 40           | 10.00                    | 40                    | 20                     | 25.020/                     | 25.000/                        |
| della nota contabile all'incasso                                     |  | 40                            | 40                         | 40             | 40           | 40,00                    | 40                    | 30                     | -25,00%                     | -25,00%                        |
| Tempo medio dell'emissione del mandato<br>mandato di pagamento       | o - dall'acquisizione della fattura al       | 50                            | 45                         | 45             | 45           | 45,00                    | 45                    | 25                     | -44,44%                     | -44,44%                        |
|  |  |                               |                            | 0,00           |              |                          | #DIV/0!               | #DIV/0!                |                             |                                |
| Indici di C  | Costo  |                               |                            |                |              | 0,00                     |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| Costo del processo   | 0310   | € 52.424,00                   | € 54.527,00                | € 55.786,37    | € 53.807,99  | € 54.707,12              | € 54.000,00           | € 58.453,76            | 6,85%                       | 8,25%                          |
|  |  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|  |  | -                             | +                          | -              | <del></del>  | <del></del>              |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|  |  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|  |  | <del></del>                   | <del></del>                | <u> </u>       | <u> </u>     | <del> </del>             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|  |  | +                             | +                          | <u> </u>       | <u> </u>     | t                        |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| Indici di Q  | - Pa 2                                       |                               |                            |                |              |                          |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| % gradimento del servizio (indagine rivo                             |  | 100                           | 100                        | 100            | 100          | 100                      | 100                   | 100                    | 0,00%                       | 0,00%                          |
|  |  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|  |  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| Personale coinvolte  | nel Processo                                 |                               |                            |                | Collabora    | tori coinvolti           | nel Processo          |                        |                             |                                |
|  | ategoria % tempo dedicate/o al               |                               | Т                          | ipo i          |              |                          | osto                  |                        | Nominativo                  |                                |
| Giuseppina Rosano  | D 18%  |                               |                            | ipo            |              |                          | 3.0                   |                        | 112                         |                                |
| Maria Cova   | C 60%  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        |                             |                                |
| Francesca Perugini   | C 68%  |                               |                            |                |              | <del>1</del>             |                       | <u> </u>               |                             |                                |
|  |  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        |                             |                                |
|  | INDICATORI DI PERF                           | FORMANCE                      |                            |                |              | Media trienno precedente | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost                       | ESITO                          |
|  | Indicatori di Effi                           |                               |                            |                |              | precedente               | attesa                | realizzata             | ——                          |                                |
| Grado di supporto alla struttura dell                                |  | Cacia                         |                            |                |              | 100,00%                  | 100,00%               | 100,00%                | 0,00%                       | ок                             |
| (richieste evase/ richieste pervenute) % personale su popolazione    |  |                               |                            |                |              | 1                        |                       |                        | 1                           |                                |
| (n.dipendenti del servizio/popolazione)                              |  |                               |                            |                |              | 0,02%                    | 0,02%                 | 0,02%                  | 0,00%                       | ОК                             |
|  |  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        |                             |                                |
|  |  |                               |                            |                |              | 1                        |                       |                        |                             |                                |
|  | Indicatori di Efficacia                      | temporale                     |                            |                |              | 4                        |                       |                        | <del> </del>                |                                |
| Tempo medio dell'emissione della re                                  |  |                               | - oto contabile            | - all'incasso  |              | 40,00                    | 10.00                 | 30,00                  | -10,00                      | ок                             |
|  |  |                               |                            |                |              |                          | 40,00                 |                        |                             |                                |
| Tempo medio dell'emissione del ma                                    | ndato - dall'acquisizione della              | fattura al ma                 | ındato di paga             | imento         |              | 45,00                    | 45,00                 | 25                     | -20                         | NOOK                           |
|  |  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        |                             |                                |
|  | <u> </u>                                     |                               |                            |                |              | T 1                      |                       |                        |                             |                                |
| <b>V</b>   |  |                               |                            |                |              |                          |                       |                        |                             |                                |
|  | Indicatori di Efficienza                     | Economica                     |                            |                |              |                          | € 6,48                | € 7,02                 | € 0,54                      | ок                             |
| Costo pro capite   |  | Economica                     |                            |                |              | € 6,59                   |                       |                        |                             |                                |
| Costo pro capite<br>(costo complessivo del processo/popola:          |  | Economica                     |                            |                |              | € 6,59                   |                       |                        | ı                           |                                |
|  | izione)                                      |                               |                            |                |              | € 6,59                   |                       |                        |                             |                                |
| (costo complessivo del processo/popolaz<br>% gradimento del servizio | zione)  Indicatori di Qu                     |                               |                            |                |              |                          |                       | 0.00%                  | 0.00%                       | ОК                             |
| (costo complessivo del processo/popolaz                              | zione)  Indicatori di Qu                     |                               |                            |                |              | 0,00%                    | 0,00%                 | 0,00%                  | 0,00%                       | ОК                             |
| (costo complessivo del processo/popolaz<br>% gradimento del servizio | zione)  Indicatori di Qu                     |                               |                            |                |              |                          |                       | 0,00%                  | 0,00%                       | ОК                             |
| (costo complessivo del processo/popolaz<br>% gradimento del servizio | zione)  Indicatori di Qu                     |                               |                            |                |              |                          |                       | 0,00%                  | 0,00%                       | ОК                             |
| (costo complessivo del processo/popolaz<br>% gradimento del servizio | zione)  Indicatori di Qu                     |                               |                            |                |              |                          |                       | 0,00%                  | 0,00%                       | ок                             |
| (costo complessivo del processo/popolaz<br>% gradimento del servizio | zione)  Indicatori di Qu                     |                               |                            | del risultato  |              |                          |                       | 0,00%                  | 0,00%                       | ОК                             |
| (costo complessivo del processo/popolaz<br>% gradimento del servizio | zione)  Indicatori di Qu                     |                               |                            | del risultato  |              |                          |                       | 0,00%                  | 0,00%                       | ОК                             |
| (costo complessivo del processo/popolaz<br>% gradimento del servizio | zione)  Indicatori di Qu                     |                               |                            | del risultato  |              |                          |                       | 0,00%                  | 0,00%                       | ОК                             |
| (costo complessivo del processo/popolaz<br>% gradimento del servizio | zione)  Indicatori di Qu                     | ualità                        | Analisi (                  |                |              |                          |                       | 0,00%                  | 0,00%                       | ОК                             |
| (costo complessivo del processo/popolaz<br>% gradimento del servizio | zione)  Indicatori di Qu                     | ualità                        |                            |                |              |                          |                       | 0,00%                  | 0,00%                       | ОК                             |

|   |                |                                   | C                      | Comune di Pog           | liano Milanes       | е                     |                             |                       |                        | ANNO                        | 2013                           |
|---|----------------|-----------------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
|   |                |                                   |                        |                         | di processo         |                       |                             |                       |                        | ANNO                        | 2013                           |
|   |                |                                   | Mi                     | surazione de            | lla performa        | ance                  |                             |                       |                        |                             |                                |
| Area/Settore/Centro d Responsabi<br>Servizio  | lità           |                                   | Urbanistica/           |                         |                     | l                     |                             |                       |                        |                             |                                |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |                | s                                 | Servizio Urbai         | nistica                 |                     | 1                     |                             |                       |                        |                             |                                |
| ,   |                |                                   |                        |                         | 27                  | <u> </u>              |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         | sso 27              |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   | Gestir                 | e la pianific           |                     | ritoriale             |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        | Finalita de             | el Processo         |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   | Gestire        | la pianificazione t               | erritoriale (          | Gestione pr             | ocedure ur          | banistiche            | e pianificaz                | ione territo          | riale)                 |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        | Stakel                  | holders             |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        | Citt                    | adini               |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        | In                      | dici                |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       | media triennio              | Atteso                | Raggiunto              | Raggiunto                   | Raggiunto                      |
|   |                |                                   | 2009                   | 2010                    | 2011                | 2012                  | prec                        | nell'anno             | nell'anno              | nell'anno/<br>Triennio prec | nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di   | Quantità       |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
| Popolazione   |                |                                   | 8.237                  | 8.257                   | 8.304               | 8327,00               | 8296,00                     | 8.326                 | 8.326                  | 0,36%                       | -100,00%                       |
| Mq territorio<br>Mq edificati   |                |                                   | 4.690,00<br>15.803,81  | 4.690,00<br>18.652,33   | 4690,00<br>22032,06 | 4690,00<br>4884,91    | 4.690,00<br>15.189,77       | 4.690,00<br>4.800,00  | 4690,00<br>5325,14     | -64,94%                     | -100,00%<br>10,94%             |
| Mq recupero edifici esistenti   |                |                                   | 6.204,30               | 7.322,58                | 0,00                | 1917,73               | 3.080,10                    | 0,00                  | 2090,56                | -32,13%                     | #DIV/0!                        |
| Mq recupero edifici esistenti<br>Mq nuove edificazioni<br>Mq non edificabili  |                |                                   | 9.599,50<br>602.049,00 | 11.329,74<br>602.049,00 | 0,00                | 1921,45<br>602.049,00 | 4.417,06<br>401.366,00      | 0,00<br>602.049,00    | 2094,61<br>602049,00   | -52,58%<br>50,00%           | #DIV/0!<br>0,00%               |
| N. piani attuativi approvati  |                |                                   | 1,00                   | 1,00                    | 0,00                | 0,00                  | 0,33                        | 0,00                  | 0,00                   | -100,00%                    | #DIV/0!                        |
| N. piani attuativi presentati<br>N. dipendenti coinvolti nel processo   |                |                                   | 1,00<br>0,62           | 1,00<br>0,55            | 0,00<br>0,55        | 0,00<br>1,05          | 0,33<br>0,72                | 0,00<br>0,65          | 0,00<br>1,05           | -100,00%<br>46,51%          | #DIV/0!<br>61,54%              |
| N. dipendenti totali  |                |                                   | 46,40                  | 45,40                   | 44,40               | 43,40                 | 44,40                       | 42,40                 | 42,40                  | -4,50%                      | 0,00%                          |
| Indici d  | i Tempo        |                                   |                        | ı                       |                     |                       |                             |                       | ı                      |                             |                                |
| Tempo medio che intercorre tra la Del   | libera di Ado  | zione e Approvazione              | 90                     | 90                      | 90                  | 90                    | 90                          | 90,00                 | 90                     | 0,00%                       | 0,00%                          |
| % di rispetto delle tempistiche stabilit  | e dalla progr  | ammazione dell'Ente e             | 100,00%                | 100,00%                 | 100,00%             | 100%                  | 100.00%                     | 100,00%               | 100.00%                | 0,00%                       | 0,00%                          |
| dalla normativa nazionale<br>Tempo medio definizione Piani di attu  | uazione - da   | richiesta a conclusione           |                        |                         |                     |                       | ,                           |                       | ,                      |                             |                                |
| procedimento (a netto di sospensione  |                | a conclusione                     | 60                     | 60                      | 60                  | 60                    | 60                          | 60,00                 | 60                     | 0,00%                       | 0,00%                          |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| Indici d  | li Costo       |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
| Costo complessivo del processo  |                |                                   | € 41.339,59            | € 47.495,59             |                     | € 34.665,95           | -27,01%                     | -16,06%               |                        |                             |                                |
| N. dipendenti del servizio  |                |                                   | 1,05                   | € 0,72                  | 0,65                | 1,20                  | 67,44%<br>#DIV/0!           | 84,62%<br>#DIV/0!     |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
| Indici di   | Qualità        |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
| Personale coinvo  | olto nel Pr    |                                   |                        |                         |                     | Collaborate           | ori coinvolti               | nel Processo          | 1                      |                             |                                |
| Nome e cognome  | Categoria      | % tempo dedicate/o al<br>processo |                        | Tip                     | 0                   |                       | Co                          | sto                   |                        | Nominativo                  |                                |
| FERRUCCIO MIGANI  | D1             | 45%                               |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
| FRANCA MONDELLINI<br>(fino al 11/03/2013)   | В              | 40%                               |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
| DANIELA MORABITO  | В              | 20%                               |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
| GUARNIERI ALBERTO   | C1             | 15%                               |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   | I              | NDICATORI DI PERF                 | ORMANCE                |                         |                     |                       | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost                       | ESITO                          |
|   |                | Indicatori di Effi                | icacia                 |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
| % consumo del territorio<br>(mq edificati/mq territorio)  |                |                                   |                        |                         |                     |                       | 323,88%                     | 102,35%               | 113,54%                | 11,20%                      | NOOK                           |
| Tasso di recupero   |                |                                   |                        |                         |                     |                       | 69,73%                      | #DTV/01               | 99,81%                 | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| (mq recupero edifici esistenti/mq nuo<br>Tasso di non edificabilità   | ve edificazior | ni)                               |                        |                         |                     |                       |                             | #DIV/0!               |                        |                             |                                |
| (mq non edificabili/mq territorio)  |                |                                   |                        |                         |                     |                       | 8557,91%                    | 12836,87%             | 12836,87%              | 0,00%                       | ОК                             |
| % attuazione dei Piani attuativi<br>approvati/Piani attuativi presentati)   |                |                                   |                        | (N. <sub>1</sub>        | oiani attuativi     |                       | 100,00%                     | #DIV/0!               | #DIV/0!                | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| ,   | I              | ndicatori di Efficacia            | temporale              |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
| % di rispetto delle tempistiche st  | tabilite dall  | a programmazione del              | l'Ente e dalla n       | normativa nazi          | onale               |                       | 100,00%                     | 100,00%               | 100,00%                | 0,00%                       | ОК                             |
| Tempo medio definizione Piani di  | attuazione     | e - da richiesta a concl          | lusione proced         | imento                  |                     |                       | 60,00                       | 60,00                 | 60,00                  | 0,00                        | ок                             |
| (a netto di sospensione Enti terzi)  Tempo medio definizione PEC - d  | a richiesta    | a conclusione procedir            | mento                  |                         |                     |                       | <u> </u>                    | -                     |                        |                             |                                |
| (a netto di sospensione Enti terzi)   | a Hemesta      | a conclusione procean             |                        |                         |                     |                       | 0,00                        | 0,00                  | 0,00                   | 0,00                        | ОК                             |
| Tempo medio che intercorre tra l  | a Delibera     | di Adozione e Approva             | zione                  |                         |                     |                       | 90,00                       | 90,00                 | 90,00                  |                             |                                |
|   | In             | dicatori di Efficienza            | Economica              |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
| Costo unitario del servizio<br>(costo complessivo del processo/n. di<br>Costo pro capite<br>del processo/popolazione) | pendenti)      |                                   |                        |                         |                     |                       | € 66.272,91                 | € 63.538,46           | € 28.888,29            | -€ 34.650,17                | ОК                             |
| Costo pro capite  |                |                                   |                        | (costo                  | complessivo         |                       | € 5,73                      | € 4,96                | € 4,16                 | -€ 0,80                     | ок                             |
| uei processo/popolazione)   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        | ,                           |                                |
|   |                | Indicatori di O                   | alità                  |                         |                     |                       | <b>—</b>                    |                       |                        |                             |                                |
|   |                | Indicatori di Qu                  | wiitu                  |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        | Analici de              | al rigultate        |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        | AliailSi Ge             | el risultato        |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   | co                     | mmento sinte            | etico sui risu      | ltati                 |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             |                                |
|   |                |                                   |                        |                         |                     |                       |                             |                       |                        |                             | I                              |

| Obiettivo di processo Misurazione della performance  Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ragioneria Ufficio/Centro di Costo  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 spesa e mediante la definizione dei documenti di legge  Stakeholders  Amministratori/Funzionari  Indici  2009 2010 2011 2012 media triennio prec nell'anno |  |                 |                        |                 | Comune di Po  | ogliano Milane             | ese           |               |                     |                        | ANNO           | 2013           |
|--|--|-----------------|------------------------|-----------------|---------------|----------------------------|---------------|---------------|---------------------|------------------------|----------------|----------------|
| April   Process   Proces   |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     | l                      | ANNO           | 2013           |
| Section   Column      |  |                 |                        |                 |               | ella perform               | iance         |               |                     |                        |                |                |
| Procession   Process   P   |  | oilità          | 5                      |                 |               |                            | 4             |               |                     |                        |                |                |
| Control processo di pianificazione e di rendicionalezione econonico - finanziario, attraverso le stime e le valutazioni finanziario sui delli di entra a e di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control    |  | ļ               |                        |                 |               |                            | ]             |               |                     |                        |                |                |
| Control processo di pianificazione e di rendicionalezione econonico - finanziario, attraverso le stime e le valutazioni finanziario sui delli di entra a e di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control di spesso e mediante la definizione dei documenti di legale di control    |  |                 |                        |                 | Proc          | esso 28                    |               |               |                     |                        |                |                |
| Continue   Improvement   Im    |  |                 | Gestire I              | a programi      |               |                            | economico-    | -finanziario  | ,                   |                        |                |                |
| Supplementable   Supp   |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| Supplementable   Supp   |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| Part   | Gestire il processo di pia               | anificazior     |                        |                 |               |                            |               |               | /alutazioni f       | finanziarie su         | ıi dati di ent | trata e di     |
| American   Francisco   Franc   |  |                 | spes                   | sa e median     | ite la defini | zione dei d                | ocumenti d    | li legge      |                     |                        |                |                |
| American   Francisco   Franc   |  |                 |                        |                 | Stak          | chalders                   |               |               |                     |                        |                |                |
| Page   |  |                 |                        |                 |               |                            | i             |               |                     |                        |                |                |
| Description   Programme  |  |                 |                        |                 |               |                            | Пан           |               |                     |                        |                |                |
| Section   Sect   |  |                 |                        |                 | 7             | IGICI                      |               |               |                     |                        | Desaiunto      | De equipto     |
| New Section  |  |                 |                        | 2009            | 2010          | 2011                       | 2012          |               | Atteso<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno | nell'anno/     | nell'anno/     |
| Section   Sect   | <b>V.</b> 11-11-11                       |                 |                        | <u> </u>        | <u></u>       |                            |               | <u> </u>      |                     |                        | Triennio prec  | Atteso nen ann |
| N. seriosco capisal di blecco  |  | Quantita        |                        | 8.237           | 8.257         | 8.304                      | 8.327,00      | 8296,00       | 8.327               | 8.326                  | 0,36%          | -100,00%       |
| Selber   | N. variazioni capitoli di bilancio       |                 |                        | 305             | 180           | 190                        | 180           | 183,33        | 100                 | 223                    | 21,64%         | 123,00%        |
| p. proof of programs   |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| Segmenter convoid net processor   Segment convoid net processor   Segmenter convoid net processor   Segme    | n. pareri di regolarità emessi           |                 |                        | 170             | 165           | 165                        | 160           | 163,33        | 200                 | 200                    | 22,45%         | 0,00%          |
| Segment   Seg    |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| Page      | N. dipendenti totali                     |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| No in regache stabilities calle programmations deliff trace   83   90   86   86   87,33   87   96   1,53%   1,13%   1  |  |                 |                        | 5               | 5             | 5                          | 5             | 5.00          | 5                   | 5                      | 0.00%          | 0.00%          |
| March   Marc   | % di rispetto delle tempistiche stabilit |                 | rammazione dell'Ente e |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| March and processor enclosers  | dalla normativa nazionale                |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        | -1,53%         | -1,15%         |
| Toda del processo  |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
|  | Indici o                                 | di Costo        |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| Column   C   | Costo del processo                       |                 |                        | € 49.508,00     | € 49.326,09   | € 49.466,94                | € 49.350,00   | € 48.946,20   |                     |                        |                |                |
| Control   Cont   |  |                 |                        | <del></del>     | <u> </u>      | <u> </u>                   | <u> </u>      | <u>'</u>      |                     |                        | #DIV/0!        | #DIV/0!        |
| Mode      |  |                 |                        | <u> </u>        |               | <u> </u>                   | $\Box$        |               |                     |                        | #DIV/0!        | #DIV/0!        |
| Maria Cova   C   C   C   C   C   C   C   C   C   |  |                 |                        | +               | <del></del>   | <del></del>                | <del></del>   |               |                     |                        |                |                |
| Mary      |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        | #DIV/0!        | #DIV/0!        |
| Maria Cova   Calegoria Reservice   Collaboratori colinvolti nel Processo   Performance   Performan   |  |                 |                        | +               | <del></del>   | <del></del>                | <del></del>   | <del></del>   |                     |                        |                |                |
| Personale coinvolto nel Processo   Nome e cognome   Categoria   Nome o sistempo   Registro   Regi   |  |                 | : 2                    |                 |               |                            | ليا ا         | - 20          | - 20                |                        |                |                |
| Personale coinvolto nel Processo Nome e cognome Categoria Nome e cognome Categoria Maria Cova C 2 Gluseppina Rosanò D 70  INDICATORI DI PERFORMANCE  INDICAT | % gradimento del servizio (indagine i    | rivolta a colle | ghi e amministratori)  | 100             | 100           | 100                        | 100           | 100,00        | 100                 | 100                    |                |                |
| Nome e cognome         Categoria decidate/ a processo (Guseppina Rosanó)         Nome o vo decidate/ a processo (Guseppina Rosanó)         Nome o vo decidate/ a processo (Guseppina Rosanó)         C         20         Nome o cognome         Composition (Costo)         Performance (Costo)         Costo (Costo)         Performance (Costo)         Costo (Costo)         Performance (Costo)         Soot         Estro         Performance (Costo)         Soot         Estro         Performance (Costo)         Performance   |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| Nome e cognome         Categoria decidardo a processo (Giuseppina Rosanó)         No or o % tempo (Giuseppina Rosanó)         Topo (Giuseppina Rosanó)         No or o % tempo (Giuseppina Rosanó)         No or o % tempo (Giuseppina Rosanó)         No or o % tempo (Giuseppina Rosanó)         No or o vivo (Giuseppina Rosanó)         INDICATORI DI PERFORMANCE         Media triemo (Preformance)         Performance (Predictiva del Esta del Serio)         Sostitudo (Predictiva del Esta del Serio)         No ORC         Performance (Predictiva del Esta del Serio)         Sostitudo (Predictiva del Serio)         Performance (Predictiva del Serio)         Sostitudo (Predictiva del Serio)         No ORC         Performance (Predictiva del Serio)         Sostitudo (Predictiva del Serio)         No ORC         Performance (Predictiva del Serio)         Sostitudo (Predictiva del Serio)         No ORC         Performance (Predictiva del Serio)         Sostitudo (Predictiva del Serio)         No ORC         No ORC         Performance (Predictiva del Serio)         No ORC  |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| Maria Cova   C   20  |  |                 |                        |                 |               |                            | Collaborat    |               |                     |                        |                |                |
| Silva   Silv   |  |                 | dedicate/o al processo |                 | Tip           | ρο                         |               | Co            | sto                 |                        | Nominativo     |                |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  Indicatori di Efficacia  appacità programmatoria (n. variazioni captoli di bilancio/rot.capitoli)  Indicatori di Efficacia  26,07% 14,29% 33,86% 17,57% NOOK  Indicatori di Efficacia temporale  Indicatori di Efficacia temporale  Indicatori di Efficacia temporale  Tempo medio pareri regolarità contabile  5,00 5,00 5,00 0,00 0,00 0K  4 irispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale  Indicatori di Efficienza Economica  Indicatori di Efficienza Economica  Indicatori di Qualità  (rosso complessivo del processo/popolazione)  Indicatori di Qualità  (rosso complessivo del processo/popolazione)  Analisi del risultato  |  |                 |                        | <del>[</del>    |               |                            |               | <u> </u>      |                     | <u> </u>               |                |                |
| Indicatori di Efficacia   26,07%   14,29%   31,86%   17,57%   NOOK   | Опасррина позало                         |                 | ,,,                    |                 |               |                            |               |               |                     | <u> </u>               |                |                |
| Indicatori di Efficacia   26,07%   14,29%   31,86%   17,57%   NOOK   |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| Indicatori di Efficacia   26,07%   14,29%   31,86%   17,57%   NOOK   |  | TN              | TOTAL DI DEDE          | COMMISSION      |               |                            |               | Media trienno | Performance         |                        | C4             | ECITO          |
| Capacità programmatoria (n. variazioni capitoli di bilanci/tot.capitoli)         26,07%         14,29%         31,86%         17,57%         NOOK           Indicatori di Efficacia temporale         Image: Control of the control of t   |  | IN              |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        | Scost          | ESITO          |
| (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)  |  |                 | Indicatori di Effic    | cacia           |               |                            |               | igsquare      | <u> </u>            |                        |                |                |
| Tempo medio pareri regolarità contabile % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale 87,33 87,00 86,00 -1,00 OK 87,30 STANION |  | capitoli)       |                        |                 |               |                            |               | 26,07%        | 14,29%              | 31,86%                 | 17,57%         | NOOK           |
| Tempo medio pareri regolarità contabile % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale 87,33 87,00 86,00 -1,00 OK 87,30 STANION |  |                 |                        |                 |               |                            | _ ,           | / ·           |                     |                        |                |                |
| Tempo medio pareri regolarità contabile % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale 87,33 87,00 86,00 -1,00 OK 87,30 STANION |  |                 |                        |                 |               |                            | $\overline{}$ |               |                     |                        |                |                |
| Tempo medio pareri regolarità contabile % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale 87,33 87,00 86,00 -1,00 OK 87,30 STANION |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        | <del> </del>   |                |
| Tempo medio pareri regolarità contabile % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale 87,33 87,00 86,00 -1,00 OK 87,30 STANION |  |                 |                        |                 |               |                            |               | <i> </i>      |                     |                        |                |                |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale  87,33  87,00  86,00  -1,00  OK  Indicatori di Efficienza Economica  Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)  Indicatori di Qualità  96 gradimento del servizio (indagine o,00%  |  |                 | dicatori di Efficacia  | temporale       |               |                            | —             |               |                     |                        | <b>——</b>      |                |
| Indicatori di Efficienza Economica  Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)  Indicatori di Qualità  Segradimento del servizio (indagine involta a colleghi e amministratori)  Analisi del risultato   | Tempo medio pareri regolarità co         | ontabile        |                        |                 |               |                            |               | 5,00          | 5,00                | 5,00                   | 0,00           | OK             |
| Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)  Indicatori di Qualità  **Gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)  **Analisi del risultato*  **Analisi del risultato*  **E 5,96  **E 5,93  **E 5,93  **E 5,88  **E 0,05  **OK  **OK  **ON  * | % di rispetto delle tempistiche s        | tabilite dalla  | a programmazione de    | ll'Ente e dalla | normativa na  | azionale                   |               | 87,33         | 87,00               | 86,00                  | -1,00          | ок             |
| Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)  Indicatori di Qualità  **Gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)  **Analisi del risultato*  **Analisi del risultato*  **E 5,96  **E 5,93  **E 5,93  **E 5,88  **E 0,05  **OK  **OK  **ON  * |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
| Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)  Indicatori di Qualità  **Gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)  **Analisi del risultato*  **Analisi del risultato*  **E 5,96  **E 5,93  **E 5,93  **E 5,88  **E 0,05  **OK  **OK  **ON  * | ·  |                 |                        |                 |               |                            | $\overline{}$ |               |                     |                        |                |                |
| Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)  Indicatori di Qualità  **Gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)  **Analisi del risultato*  **Analisi del risultato*  **E 5,96  **E 5,93  **E 5,93  **E 5,88  **E 0,05  **OK  **OK  **ON  * |  | Ind             | licatori di Efficienza | Fronomica       |               |                            |               |               |                     |                        | $\vdash$       |                |
| Costo complessivo del processo/popolazione)  Indicatori di Qualità  % gradimento del servizio rivolta a colleghi e amministratori)  Analisi del risultato  | Costo pro capite del servizio            |                 | icatori di Emilia      | ECONOMICA       |               |                            | $\overline{}$ | £ 5.96        | € 5.93              | € 5.88                 | -£ 0.05        | ОК             |
| % gradimento del servizio rivolta a colleghi e amministratori)  (indagine 0,00% 0,00 | costo complessivo del processo/popo      | olazione)       |                        |                 |               |                            |               | <u> </u>      | 03,52               | 00,00                  | C 0,0.         | <u> </u>       |
| % gradimento del servizio rivolta a colleghi e amministratori)  (indagine 0,00% 0,00 |  |                 | - " ti di O            | ***             |               |                            |               | <i> </i>      |                     |                        |                |                |
| Analisi del risultato  | % gradimento del servizio                |                 | Indicatori di Qua      | alità           |               |                            | (indagine     | 2 222/        | - 000/              |                        | 1              |                |
|  |  |                 |                        |                 |               |                            |               | 0,00%         | 0,00%               | 0,00%                  | 0,00%          | ÜK             |
|  |  |                 |                        |                 |               |                            |               | <u> </u>      |                     |                        | l              |                |
|  | <u> </u>                                 |                 |                        |                 |               |                            |               | [             |                     |                        |                |                |
|  |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |
|  |  |                 |                        |                 |               |                            | <b>1</b>      | ١ .           |                     |                        | ١ .            |                |
| commento sintetico sui risultati   |  |                 |                        |                 | Analisi d     | el risultato               |               |               |                     |                        |                |                |
| commento sintetico sui risultati   |  |                 |                        |                 | Analisi o     | lel risultato              |               |               |                     |                        |                |                |
| commento sintetico sui risultati   |  |                 |                        |                 | Analisi c     | <mark>lel risultato</mark> |               |               |                     |                        |                |                |
|  |  |                 |                        |                 |               |                            |               |               |                     |                        |                |                |

| -   |                             |                        |                                 |                             | - · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·      |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
|---|-----------------------------|------------------------|---------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   |                             |                        |                                 |                             | di Pogliano Milai                            |                             |                             |                       |                        | ANNO                    | 2013                    |
|   |                             |                        |                                 |                             | ne della perfo                               |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsab<br>Servizio                                   | ilità                       |                        | Area Socio Cu<br>vizio Pubblica |                             |  | 1                           |                             |                       |                        |                         |                         |
| Ufficio/Centro di Costo   |                             |                        | icio Pubblica                   |                             |  | l                           |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 |                             | Processo 30                                  | 1                           |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 |                             | Refezione Sc<br>ità del Proces               |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
| Gar   | antire l'e                  | erogazione (e/o il c   | ontrollo) de                    | i servizi di re             | efezione scol                                | lastica secon               | do criteri di               | qualità e di          | professionalità.       |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 |                             | takeholders<br>amiglie ed in:                | rognanti                    |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 | Statema, c.                 | Indici                                       | segnane.                    |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        | 2009                            | 2010                        | 2011   | 2012                        | media triennio              | Atteso                | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto<br>nell'anno/ | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|   |                             |                        | 2003                            | 2010                        | 2011   | 2012                        | prec                        | nell'anno             | Raygiunto iic.i u      | Triennio prec           | Atteso nell'anno        |
| Popolazione   | Quantità                    |                        | 8.237                           | 8.257                       | 8.304  | 8.327                       | 8296,00                     | 8.326                 | 8.326                  | 0,36%                   | -100,00%                |
| N° alunni<br>N° domande accolte   |                             |                        | 671<br>585                      | 634<br>531                  | 634<br>589                                   | 704<br>666                  | 657,33<br>595,33            | 704<br>666            | 628<br>571             | -4,46%<br>-4,09%        | -100,01%<br>-14,26%     |
| N° domande presentate<br>N° Utenti  |                             |                        | 585<br>585                      | 531<br>531                  | 589<br>577                                   | 666<br>666                  | 595,33<br>591,33            | 666<br>666            | 571<br>571             | -4,09%<br>-3,44%        | -14,26%<br>-14,26%      |
| N° pasti<br>N. dipendenti coinvolti nel processo                              |                             |                        | 72382                           | 72500                       | 80300  | 73.182                      | 75327,33<br>0,00            | 73185                 | 71.992                 | -4,43%<br>#DIV/0!       | -1,63%<br>#DIV/0!       |
| N. dipendenti totali  |                             |                        | 46,40                           | 45,40                       | 44,40  | 43,40                       | 44,40                       | 42,40                 | 42,40                  | -4,50%<br>#DIV/0!       | 0,00%<br>#DIV/0!        |
| Indici d Tempo di attesa espresso in minuti                                   | li Tempo                    |                        | 10                              | 10                          | 10   | 10                          | 10,00                       | 10                    | 10                     | 0,00%                   | 0,00%                   |
| Tempo di attesa espresso in minua   |                             |                        | 10                              | 10                          | 10   | 10                          | 10,00                       | 10                    | 10                     | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| Indici (<br>Costo del processo  | di Costo                    |                        | € 378.878,92                    | € 389.552,52                | € 373.053,59                                 | € 352.413,43                | £ 271 673 18                | € 352.500,00          | € 383.760,00           | 3,25%                   | 8,87%                   |
| Proventi di competenza  |                             |                        | € 239.123,00                    | € 289.918,83                | € 373.053,59<br>€ 269.381,00<br>€ 353.974,34 | € 276.161,38                | € 278.487,07                | € 276.200,00          | € 285.161,00           | 2,40%                   | 3,24%                   |
| spesa di competenza del servizio Tit.<br>Contributo utenze mensa ditta sodexi |                             |                        | € 358.861,00                    | € 328.318,44<br>€ 39.459,31 |  | € 328.400,00<br>€ 39.500,00 | € 38.800,00                 | -4,66%<br>194,99%     | 1,80%<br>-1,77%        |                         |                         |
| Rimborso Provveditorato mensa inseç   | ınanti *                    |                        |                                 |                             |  | € 9.424,56                  | € 3.141,52                  |                       | € 25.939,00            | 725,68%<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|   |                             |                        |                                 | <u> </u>                    | <u> </u>                                     |                             | ļ                           |                       |                        | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| Indici d % gradimento servizio (da customer                                   | li Qualità<br>satisfaction) |                        | 70                              |                             |  | 70                          | 23,33                       | 70                    | 70                     | 200,00%                 | 0,00%                   |
| Nº reclami  |                             |                        | 15                              |                             |  | 20                          | 6,67                        | 20                    | 12                     | 80,00%<br>#DIV/0!       | -40,00%<br>#DIV/0!      |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         | , ,                     |
| Personale coinv   |                             | % tempo dedicate/o al  |                                 |                             |  | Collabora                   | itori coinvolti             |                       |                        |                         |                         |
| Nome e cognome<br>Russo Teresa  | Categoria<br>B              |                        |                                 | T                           | Гіро   |                             | Co                          | osto                  | N                      | Iominativo              |                         |
| Porrati Miriam<br>Barbieri Paola  | C                           | 28,78%                 |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
| Roveda Monica   | В                           | 12,62%<br>13,89%       |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             | INDICATORI DI PE       | RFORMANCE                       |                             |  |                             | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost                   | ESITO                   |
|   |                             | Indicatori di E        | fficacia                        |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
| % di utilizzo del servizio  |                             |                        |                                 |                             | (ute   | enti/alunni)                | 89,96%                      | 94,60%                | 90,92%                 | -3,68%                  | NOOK                    |
| % soddisfazione delle richieste<br>(domande accolte/ domande presenta         | ate)                        |                        |                                 |                             |  |                             | 100,00%                     | 100,00%               | 100,00%                | 0,00%                   | ок                      |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
| Puntualità nell'erogazione del se   | rvizio                      | Indicatori di Efficac  | ia temporale                    |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
| (tempo di attesa espresso in minuti)  |                             |                        |                                 |                             |  |                             | 10,00                       | 10,00                 | 10,00                  | 0,00                    | ОК                      |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             | <b></b>                     |                       |                        | -                       |                         |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             | <del> </del>                |                       |                        |                         |                         |
|   |                             | Indicatori di Efficien | za Economic                     | a                           |  |                             | <del></del>                 |                       |                        |                         |                         |
| % di copertura del servizio<br>(provento di competenza/ spesa di co           |                             |                        |                                 |                             |  |                             | 79,42%                      | 84,10%                | 85,30%                 | 1,20%                   | ОК                      |
| Costo pasto<br>(costo del processo/n. pasti)                                  | IIIpoca                     | 13611210               |                                 |                             |  |                             | € 4,93                      | € 4,82                | € 5,33                 | € 0,51                  | NOOK                    |
| Costo unitario del servizio<br>(costo del processo/utenti)                    |                             |                        |                                 |                             |  |                             | € 628,53                    | € 529,28              | € 672,08               | € 142,80                | NOOK                    |
| Proventi pro capite<br>(proventi di competenza/utenti)                        |                             |                        |                                 |                             |  |                             | € 470,95                    | € 414,71              | € 499,41               | € 84,69                 | ок                      |
| % gradimento del servizio   |                             | Indicatori di (        | Qualità                         |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
| (da customer satifaction)  media reclami                                      |                             |                        |                                 |                             |  |                             | 23,33                       | 70,00                 | 70,00                  | 0,00                    | ок                      |
| (reclami/utenti)  |                             |                        |                                 |                             |  |                             | 0,01                        | 0,03                  | 0,02                   | -0,01                   | ОК                      |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             | <del> </del>                |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 | Anal                        | lisi del risultat                            |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 | - Cille                     | Si uci iisuitu.                              | .0                          |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             |                        |                                 |                             |  |                             |                             |                       |                        |                         |                         |
|   |                             | ****                   | ta                              | incognantii i               | 25 020 00 6 1                                | neaccati nol 20             | I13 cono riforit            | ti a più annuai       | dità                   |                         |                         |

|  |                |                                   |                              |              | di Pogliano Mi                 |                |                |                       |                     | ANNO                    | 2013                    |
|--|----------------|-----------------------------------|------------------------------|--------------|--------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|
|  |                |                                   |                              |              | ttivo di proc<br>ne della perf |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              | nie uena peri                  | omiance        |                |                       |                     |                         |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsab<br>Servizio                              | ilità          |                                   | Urbanistica/<br>Servizio Eco |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
| Ufficio/Centro di Costo  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              | Processo 31                    |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                | Gestire la regola                 | mentazion                    |              |                                | eria ambiental | e ed igienico  | o-sanitaria           |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              | lità del Proce                 |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
| Migliorare la qualità dell'ar  | nbiente e      | della vita dei citta              | dini con az                  | ioni indiriz | zate verso                     | uno sviluppo s | ostenibile d   | el sistema ı          | ırbano, sulla bas   | se dei cont             | rolli e delle           |
|  |                |                                   | ri                           | ilevazioni e | ffettuate su                   | ıl territorio. |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              | Stakeholders                   |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              | Cittadini                      |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              | Indici                         |                | 1              |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   | 2009                         | 2010         | 2011                           | 2012           | media triennio | Atteso                | Raggiunto nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno/ | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                | prec           | nell'anno             |                     | Triennio prec           | Atteso nell'anno        |
|  | Quantità       |                                   | 0.227                        | 0.257        | 0.204                          | 0.227          | 0200           | 0.226                 | 0.226               | 0.260/                  | 0.000/                  |
| Popolazione N° provvedimenti emessi                                      |                |                                   | 8.237<br>2                   | 8.257<br>4   | 8.304<br>10                    | 8.327<br>13    | 8296<br>9,00   | 8.326<br>13           | 8.326<br>13         | 0,36%<br>44,44%         | 0,00%                   |
| N° controlli effettuati  |                |                                   | 2                            | 4            | 19                             | 15             | 12,67          | 15                    | 15                  | 18,42%                  | 0,00%                   |
| N° segnalazioni ricevute<br>N° illeciti ambientali accertati             |                |                                   | 0                            | 0            | 13<br>32                       | 10<br>7        | 7,67<br>13,00  | 10<br>7               | 9<br>8              | 17,39%<br>-38,46%       | -10,00%<br>14,29%       |
| N° partecipanti  |                |                                   | 1                            | 1            | 1                              | 1              | 1,00           | 1                     | 1                   | 0,00%                   | 0,00%                   |
| N° iniziative<br>N. dipendenti coinvolti nel processo                    |                |                                   | 0,15                         | 0,05         | 0,05                           | 0,05           | 1,00<br>0,05   | 0,04                  | 0,04                | 0,00%<br>-20,00%        | 0,00%                   |
| N. dipendenti totali   |                |                                   | 46,40                        | 45,40        | 44,40                          | 43,40          | 44,40          | 42,40                 | 42,40               | -4,50%                  | 0,00%                   |
| ·  | i Tempo        |                                   |                              | - 7          | , ,                            |                | ,              | ,                     | ,                   |                         |                         |
| Tempo medio intervento su segnalaz                                       | zioni (in gg)  |                                   | 30                           | 30           | 30                             | 30             | 30,00          | 30                    | 3                   | -90,00%                 | -90,00%                 |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                | 0,00           |                       |                     | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|  | di Costo       |                                   |                              |              |                                |                | T              |                       |                     |                         |                         |
| Costo del processo   |                |                                   | € 33.272,90                  | € 31.335,75  | € 32.851,57                    | € 42.781,70    | € 35.656,34    | € 42.781,70           |                     | -100,00%<br>#DIV/0!     | -100,00%<br>#DIV/0!     |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                | #DIV/0!        | #DIV/0!               |                     |                         |                         |
| Tudici d   | : 0            |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| N. ricorsi accolti   | i Qualità      |                                   | 0                            | 0            | 0                              | 0              | 0,00           | 0                     |                     | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| N. ricorsi presentati  |                |                                   | 0                            | 0            | 0                              | 0              | 0,00           | 0                     |                     | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| N. sanzioni totali<br>% gradimento della qualità ambienta                | le (indagine)  | ١                                 | 0                            | 0            | 0                              | 0              | 0,33           | 0                     |                     | -100,00%<br>#DIV/0!     | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                | ,              |                       | 1                   | ,                       |                         |
| Personale coinve   | olto nel Pr    |                                   |                              |              |                                | Collabora      | tori coinvolti | nel Processo          | 9                   |                         |                         |
| Nome e cognome   | Categoria      | % tempo dedicate/o al<br>processo |                              |              | Tipo                           |                | Co             | sto                   | N                   | lominativo              |                         |
| GIOVANNA FREDIANI  | D1             | 10%                               |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
| PAOLA ANNONI   | C1             | 5%<br>20%                         |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
| DANIELA DE SIMONE<br>GIOVANNI LONGO                                      | B<br>B         | 5%                                |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  | •              | •                                 |                              |              |                                |                | •              |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                | Media trienno  | Douformoneo           | Doufoumanao         |                         |                         |
|  |                | INDICATORI DI PER                 | RFORMANCE                    |              |                                |                | precedente     | Performance<br>attesa | realizzata          | Scost                   | ESITO                   |
|  |                | Indicatori di Ef                  | ficacia                      |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
| % Controlli (N ore controllo ambientale/ N ore se                        | ervizio)       |                                   |                              |              |                                |                | #RIF!          | #RIF!                 | #RIF!               | #RIF!                   | #RIF!                   |
| Efficacia dei controlli ambientali                                       |                |                                   |                              |              |                                |                | 165,22%        | 150,00%               | 166,67%             | 16,67%                  | ок                      |
| (n. controlli effettuati/n. segnalazioni)  Tasso di illecito riscontrato | )              |                                   |                              | (il          | leciti                         |                |                |                       |                     |                         |                         |
| ambientali accertati/n. controlli)                                       |                |                                   |                              | · ·          |                                |                | 102,63%        | 46,67%                | 53,33%              | 6,67%                   | NOOK                    |
| % media di partecipazione alle ir<br>(partecipanti/iniziative)           | niziative di s | sensibilizzazione                 |                              |              |                                |                | 1,00           | 1,00                  | 1,00                | 0,00                    | ОК                      |
|  |                |                                   | -                            | -            |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                | Indicatori di Efficaci            | a temporale                  |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
| Tempo medio intervento su segi   |                |                                   |                              |              |                                |                | 30,00          | 30,00                 | 3,00                | -0,27                   | NOOK                    |
| Tempo medio chiusura procedime   |                |                                   |                              |              |                                |                | 0,00           | 0,00                  | 0,00                | 0,00                    | ок                      |
| (dal riscontro dell'illecito alla sanzione                               | 2)             |                                   |                              |              |                                |                | 0,00           | 0,00                  | 0,00                | 0,00                    | - OK                    |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  | I              | Indicatori di Efficienz           | a Economic                   | a            |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
| Costo pro capite         € 4,30         € 5,14         € 0,00            |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         | NOOK                    |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                | Indicatori di Q                   | ualità                       |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
| % gradimento della qualità ambi  | entale         |                                   |                              |              | (ind                           | lagine)        | 0,00%          | 0,00%                 | 0,00%               | € 0,00                  | ок                      |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                | <u> </u>       |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              | Ana          | lisi del risult                | ato            |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         |                         |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         | l                       |
|  |                |                                   |                              | com          | o cintoti :                    | i ricultati    |                |                       |                     |                         | l                       |
|  |                |                                   |                              | comment      | o sintetico su                 | ı rıSultati    |                |                       |                     |                         | l                       |
|  |                |                                   |                              |              |                                |                |                |                       |                     |                         | I                       |

|  |                                     |  | _  | Comune di Po                 | gliano Milane                | 20                         |                               |                     |                        |  |   |
|--|-------------------------------------|--|--|------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------|--|---|
|  |                                     |  |  |                              | di processo                  |                            |                               |                     |                        | ANNO                                     | 2013  |
|  |                                     |  | Mi   | surazione d                  |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
| Area/Settore/Centro d Responsabi<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo    | lità                                |  | rea Socio Cui<br>Servizio Soc<br>ficio Servizi | iale                         |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
| officio/Centro di Costo  |                                     |  | iicio sei vizi                                 |                              |                              | ı                          |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  | Casti  |                              | esso 33                      | hitatira                   |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  | Gesti  | re le proble<br>Finalità d   | ematicne a<br>lel Processo   | DITATIVE                   |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
| Assicurare, informare e  | orientare                           | i cittadini sulle no<br>gestione dei c | orme che re<br>ontributi se                    | golano le le<br>econdo le ir | ocazioni, si<br>ndicazioni ( | ılle proced<br>della Regio | ure di rilasc<br>ne e del Cor | io alloggio<br>nune | e sul sostegi          | no agli affit                            | ti con la                                   |
|  |                                     |  | Citt   | Stake                        | eholders                     | itative                    |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              | ndici                        |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  | 2009   | 2010                         | 2011                         | 2012                       | media triennio<br>prec        | Atteso<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di<br>Popolazione   | Quantità                            |  | 8.237  | 8.257                        | 8.304                        | € 8.327,00                 | 8296,00                       | 8.326               | 8.326                  | 0,36%                                    | 0,00%                                       |
| h apertura settimanale   |                                     |  | 21   | 25                           | 25                           | 27                         | 25,67                         | 27                  | 27                     | 5,19%                                    | 0,00%                                       |
| N° domande accolte<br>N° domande presentate ammissibili                    |                                     |  | 31<br>39                                       | 40<br>41                     | 41<br>40                     | 0                          | 27,00<br>27,00                | 0                   | 0                      | -100,00%<br>-100,00%                     | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Nº richieste informazioni evase  |                                     |  | 70   | 187                          | 187                          | 197                        | 190,33                        | 190                 | 194                    | 1,93%                                    | 2,11%                                       |
| N° richieste informazioni ricevute<br>N. dipendenti coinvolti nel processo |                                     |  | 70<br>0,08                                     | 187<br>0,08                  | 187<br>0,08                  | 197<br>0,08                | 190,33<br>0,08                | 190<br>0,08         | 194<br>0,08            | 1,93%<br>0,00%                           | 2,11%<br>0,00%                              |
| N. dipendenti totali   |                                     |  | 46,40  | 45,40                        | 44,40                        | 43,40                      | 44,40                         | 42,40               | 42,40                  | -4,50%                                   | 0,00%                                       |
| Indici di  | і Тетро                             |  |  |                              |                              |                            | 0,00                          |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Tempo medio di risposta (giorni)   |                                     |  | 15   | 15                           | 15                           | 1,00                       | 10,33                         | 1                   | 1                      | -90,32%                                  | 0,00%                                       |
| Tempo medio di erog. del contributo d                                      | di sostegno a                       | lla loc (giorni)                       | 90   | 90                           | 90                           | 90,00                      | 90,00                         | 90                  | 90                     | 0,00%<br>#DTV/01                         | 0,00%                                       |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Indici d   | i Costo                             |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
| Costo del processo<br>N. utilizzatori dei servizi                          |                                     |  | € 39.985,13<br>70                              | € 9.431,10<br>187            | € 35.979,40<br>100           | € 7.604,47<br>100          | € 17.671,66<br>129            | € 8.500,00<br>100   | € 8.622,21<br>100      | -51,21%<br>-22,48%                       | 1,44%<br>0,00%                              |
| N. dulizzatori dei servizi   |                                     |  | 70   | 107                          | 100                          | 100                        | 123                           | 100                 | 100                    | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Indici di  | Qualità                             |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
| Personale coinvo   |                                     | % tempo dedicate/o al                  |  |                              |                              | Collabora                  | tori coinvolti                |                     |                        |  |   |
| Nome e cognome   | Categoria                           | processo                               |  | Tij                          | ро                           |                            | Со                            | sto                 |                        | Nominativo                               |   |
| Russo Teresa<br>Barbieri Paola   | B<br>D                              | 8,32%<br>0,18%                         | -  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
| 22/0/07/1 00/0   | ì                                   | 5,15.0                                 |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     | DICATOR                                | DD14   |                              |                              |                            | Media trienno                 | Performance         | Performance            | <u> </u>                                 |   |
|  | IN                                  | DICATORI DI PERF                       |  |                              |                              |                            | precedente                    | attesa              | realizzata             | Scost                                    | ESITO                                       |
| Tasso di accessibilità   |                                     | Indicatori di Effic                    | acia   |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
| (h. apertura settimanale/36 h)   |                                     |  |  |                              |                              |                            | 25,67                         | 27,00               | 27,00                  | 0,00                                     | ОК  |
| % soddisfazione delle richieste di<br>(domande accolte/ domande presenta   | i <b>sostegno a</b><br>te ammissihi | alla locazione<br>ili)                 |  |                              |                              |                            | 100,00%                       | #DIV/0!             | #DIV/0!                | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Capacità di risposta   |                                     |  |  | (n.                          | richieste                    |                            | 100,00%                       | 100,00%             | 100,00%                | 0,00%                                    | ок  |
| informazioni evase / n. richieste inform                                   | nazioni ficevi                      | ute)                                   |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        | <u> </u>                                 |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  | In                                  | dicatori di Efficacia (                | temporale                                      |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
| Tempo medio di risposta  |                                     |  |  |                              |                              |                            | 10,33                         | 1,00                | 1,00                   | 0,00                                     | ок  |
| Tempo medio di erogazione del co   | ontributo di                        | i sostegno alla locazion               | ne   |                              |                              |                            | 90,00                         | 90,00               | 90                     | 0,00                                     | ок  |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  | Ind                                 | licatori di Efficienza                 | Economica                                      |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
| Costo unitario del servizio  |                                     |  |  |                              |                              |                            | € 136,99                      | € 85,00             | € 86,22                | € 1,22                                   | ноок  |
| (costo del processo/n. utiliz<br>Costo pro capite del servizio             | zatori dei ser                      | VIZI)                                  |  |                              |                              |                            | € 2,13                        | € 1,02              | € 1,04                 | € 0,01                                   | NOOK  |
| (costo del processo/popolazione)   |                                     |  |  |                              |                              |                            | د د,13                        | C 1,02              | 2 1,04                 | 2 0,01                                   | HOOK  |
|  |                                     |  | 111.   |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     | Indicatori di Qua                      | nita   |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  | Analisi d                    | el risultato                 |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               |                     |                        |  |   |
|  |                                     |  |  |                              |                              |                            |                               | _                   |                        |  |   |
|  | nell'a                              | nno 2012 il Comune                     | NON HA AD                                      | ERITO al FO                  | NDO SOCIA                    | LE X L'AFFIT               | TO della Reg                  | ione Lombad         | ia.                    |  |   |

|   |              |                                   |                                 | Comune                     | e di Pogliano M          | lilanese                 |                            |                      |                      | ANNO                    | 2013                    |
|---|--------------|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|
|   |              |                                   |                                 | cesso                      |                          |                          |                            | ANIO                 | 2013                 |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 | Misuraz                    | ione della per           | - tormance               |                            |                      |                      |                         |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsa<br>Servizio  | bilità       | 5                                 | Area Vigila<br>Servizio Polizia |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
| Ufficio/Centro di Costo   |              |                                   | Ufficio Polizia                 | Locale                     |                          | 1                        |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            | Processo 35              | i                        |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 | Gestire le s               | anzioni amı              | ministrative             |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 | Fin                        | alità del Proc           | esso                     |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   | Garantire i                     | il pieno recu              | ipero delle s            | sanzioni amr             | ministrative               |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            | Stakeholder              | s                        |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 | A                          | mministrat               | ori                      |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            | Indici                   |                          | ı                          |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   | 2009                            | 2010                       | 2011                     | 2012                     | media triennio prec        | Atteso               | Raggiunto            | Raggiunto<br>nell'anno/ | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            | nell'anno            | nell'anno            | Triennio prec           | Atteso nell'anno        |
| Indici d Popolazione  | i Quantità   |                                   | 8.237                           | 8.257                      | 8.304                    | 8.327                    | 8296,00                    | 8.326                | 8.326                | 0,36%                   | 0,00%                   |
| N. ricorsi presentati   |              |                                   | 19,00                           | 18,00                      | 15,00                    | 15,00                    | 16,00                      | 15,00                | 10,00                | -37,50%                 | -102,50%                |
| N. ricorsi accolti<br>N. sanzioni   |              |                                   | 2,00<br>351                     | 1,00<br>524                | 0,00<br>606              | 0,00<br>616              | 0,33<br>582                | 0,00<br>630          | 0,00<br>714          | -100,00%<br>22,68%      | #DIV/0!<br>-99,96%      |
| N. solleciti inviati  |              |                                   | 450,00                          | 150,00                     | 110,00                   | 100,00                   | 120,00                     | 100,00               | 125,00               | 4,17%                   | 25,00%                  |
| N. sanzioni non pagate (ma iscritte p<br>N. verbali incassati   | oi a ruolo)  |                                   | 108,00<br>243,00                | 80,00<br>260,00            | 55,00<br>300,00          | 45,00<br>335,00          | 60,00<br>298,33            | 45,00<br>340,00      | 65,00<br>365,00      | 8,33%<br>22,35%         | 44,44%<br>7,35%         |
| N. verbali emessi   |              |                                   | 351,00<br>7                     | 524,00<br>7                | 606,00<br>7,00           | 616,00                   | 582,00<br>6,67             | 630,00               | 714,00<br>6,00       | 22,68%<br>-10,00%       | 13,33%                  |
| N. dipendenti coinvolti nel processo<br>N. dipendenti totali  |              |                                   | 46,40                           | 45,40                      | 44,40                    | 6,00<br>43,40            | 44,40                      | 6,00<br>42,40        | 42,40                | -4,50%                  | 0,00%                   |
| N. sanzioni pagate con riduzione del  | <i>5</i> 0%  |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|   | di Tempo     |                                   |                                 | 1                          |                          |                          | I                          |                      |                      |                         |                         |
|   | ca mancato p | agamento ed incasso)              | 70                              | 65<br>90                   | 45<br>60                 | 40                       | 50,00                      | 40                   | 40                   | -20,00%                 | 0,00%                   |
| tempo medio incasso sanzioni (gg)   |              |                                   | 100                             | 60                         | 70,00                    | 60                       | 60                         | -14,29%<br>#DIV/0!   | 0,00%<br>#DIV/0!     |                         |                         |
| Turdini   | di Costo     |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            | #DIV/0!              | #DIV/0!              |                         |                         |
| € incassati totali  | di Costo     |                                   | € 103.000,00                    | € 39.000,00                | € 39.166,67              | € 40.000,00              | € 33.000,00                | -15,74%              | -17,50%              |                         |                         |
| E accertati   |              |                                   | € 91.000,00                     | € 39.000,00                | € 38.200,00              | € 40.000,00              | € 33.000,00                | -13,61%              | -17,50%              |                         |                         |
| € incassati a seguito sollecito<br>€ Totali a ruolo   |              |                                   | € 60.000,00<br>€ 5.000,00       | € 4.500,00<br>€ 5.000,00   | € 8.166,67<br>€ 6.666,67 | € 4.500,00<br>€ 5.000,00 | € 7.000,00<br>€ 7.500,00   | -14,29%<br>12,50%    | 55,56%<br>50,00%     |                         |                         |
| E incassati nei termini<br>Costo del processo   |              |                                   | € 43.000,00<br>€ 42.331,00      | € 21.500,00<br>€ 41.297,60 |                          | € 24.000,00              | € 22.833,33<br>€ 42.645,10 | € 24.000,00          | € 30.000,00          | 31,39%<br>-15,55%       | 25,00%<br>-14,25%       |
| E verbalizzato  |              |                                   | € 42.331,00                     | € 41.297,00                | 44.037,70                | € 42.600,00              | € 42.045,10                | € 42.000,00<br>40000 | € 36.015,00<br>50500 | #DIV/0!                 | 26,25%                  |
| € incassato a seguito riscossione   | coattiva (a  | nni precedenti)                   |                                 |                            |                          |                          |                            | 15000                | 22000                | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | 46,67%<br>#DIV/0!       |
|   | di Qualità   |                                   | _                               |                            |                          |                          |                            |                      | _                    |                         |                         |
| N. ricorsi persi<br>N. ricorsi presentati   |              |                                   | 19                              | 1 18                       | 0<br>15                  | 15                       | 0,33<br>16,00              | 0<br>15              | 10                   | -100,00%<br>-37,50%     | #DIV/0!<br>-33,33%      |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          | -5/55                      |                      |                      | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          | l                          |                      |                      | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Personale coinv   | olto nel Pr  | rocesso                           |                                 |                            |                          | Collab                   | oratori coinvolti nel I    | rocesso              |                      |                         |                         |
| Nome e cognome  | Categoria    | % tempo dedicate/o al<br>processo |                                 | Т                          | ipo                      |                          | Costo                      |                      |                      | Nominativo              |                         |
| Carmine Capri   | D3           | 18%                               |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
| Restelli Massimiliano<br>Righini Roberto  | C4<br>C4     | 7%<br>6%                          |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
| Fassino Roberto   | C4<br>C4     | 45%                               |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
| Carmine Capri<br>Restelli Massimiliano<br>Righini Roberto<br>Fassino Roberto<br>Bosani Giovanni<br>Ferentini Manolo<br>Buondonno Domenico | C2           | 9%<br>6%                          |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
| Buondonno Domenico  | B6           | 5%                                |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              | INDICATORI DI PEI                 | PEODMANCE                       |                            |                          |                          | Media trienno precedente   | Performance          | Performance          | Scost                   | ESITO                   |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          | ricula dienno precedente   | attesa               | realizzata           | 50000                   | 1                       |
| Efficacia   |              | Indicatori di E                   | incacid                         |                            |                          |                          | 2,75%                      | 2,38%                | 1,40%                | -0,98%                  | ок                      |
| (n. ricorsi/n. sanzioni) Tasso di sollecito   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      | 192,31%              |                         | - 1                     |
| (Invio solleciti/n sanzioni non pagate<br>Grado di recupero   | e)           |                                   |                                 | (verba                     | li                       |                          | 200,00%                    | 222,22%              |                      | -29,91%                 | NOOK                    |
| incassati/verbali emessi)   |              |                                   |                                 | (veiDa                     |                          |                          | 51,26%                     | 53,97%               | 51,12%               | -2,85%                  | NOOK                    |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              | Indicatori di Efficac             | ia temporale                    |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
| Tempo medio iter chiusura prati<br>(fra verifica mancato pagamento ed   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          | 0,33                       | 70,00                | 40,00                | -30,00                  | ок                      |
| tempo medio incasso sanzioni (g   | <b>19</b> )  |                                   |                                 | 70,00                      | 60,00                    | 60                       | 0,00                       | ок                   |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              | Indicatori di Efficien            | za Economica                    |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
| % incasso sanzioni amministrat<br>totali/€ accertati)   | ive          |                                   |                                 |                            |                          | (€ incassati             | 102,53%                    | 100,00%              | 100,00%              | 0,00%                   | ОК                      |
| totali/€ accertati) % incasso a seguito sollecito seguito sollecito/€ totali a ruolo)   |              |                                   |                                 |                            | (€ incassati a           |                          | 122,50%                    | 90,00%               | 93,33%               | 3,33%                   | ок                      |
| seguito sollecito/€ totali a ruolo)  % incassi prima della iscrizione nei termini / € accertati)  | a ruolo      |                                   |                                 |                            | (€ incassi               |                          | 59,77%                     | 60,00%               | 90,91%               | 30,91%                  | ОК                      |
|   |              | Indicatori di C                   | Qualità                         |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
| Correttezza della prassi<br>(n. ricorsi persi/ricorsi presentati)   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          | 2,08%                      | 0,00%                | 0,00%                | 0,00%                   | ок                      |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 | An                         | alisi del risul          | tato                     |                            |                      |                      |                         |                         |
|   |              |                                   |                                 |                            |                          |                          |                            |                      |                      |                         |                         |

Le sanzioni elevate sono state maggiori rispetto all'anno precedente, tuttavia si è riscontrato che l'introduzione della riduzione del 30% se il pagamento viene effettuato entro i 5 giorni con un maggior numero di utenti che non pagano ha portato ad introiti effettivi inferiori nonostante si è verbalizzato per € 50.000,00.=.

|  |               |                                   |                                  | Comune di F         | Pogliano Milar | iese               |                             |                       |                           |                         | 2013                    |
|--|---------------|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------|----------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
|  |               |                                   |                                  |                     | vo di process  |                    |                             |                       |                           | ANNO                    | 2013                    |
|  |               |                                   |                                  | Misurazione         | della perfor   | mance<br>1         |                             |                       |                           |                         |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsat<br>Servizio                                    | oilità        | Area<br>Se                        | urbanistica/<br>Prvizio Edilizia | Ambiente<br>Privata |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
| Ufficio/Centro di Costo  |               |                                   |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  |                     | ocesso 36      |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               | Gestire l'E                       | lilizia Privat                   |                     | di permes      | si di costruire    | /autorizzaz                 | ioni                  |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  | Fillalita           | i dei Process  |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               | Garantire il risp                 | etto delle no                    | rme in mate         | eria di Edili: | zia e del rilaso   | io dei titoli               | abilitativi           |                           |                         |                         |
|  |               | Garanere ii risp                  | ctto delle lie                   | Anne in mae         | ond di Edili   | Liu C GCi musi     | no dei cicon                | abilicacivi           |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  | Sta                 | keholders      |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               | Cittad                            | lini richieder                   | nti/ Progetti       | sti / Impre    | se edili / Amr     | ninistratori                |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  |                     | Indici         |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   | 2009                             | 2010                | 2011           | 2012               | media triennio              | Atteso nell'anno      | Raggiunto                 | Raggiunto<br>nell'anno/ | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|  |               |                                   | 2505                             | 2020                | 1011           | 2012               | prec                        | Access near anno      | nell'anno                 | Triennio prec           | Atteso nell'anno        |
| Indici di<br>Popolazione   | i Quantità    |                                   | 8.237                            | 8.257               | 8.304          | 8.327              | 8296,00                     | 8.326                 | 8.326                     | 0,36%                   | 0,00%                   |
| h apertura settimanale   |               |                                   | 36                               | 36                  | 36             | 36                 | 36,00                       | 36,00                 | 36                        | 0,00%                   | 0,00%                   |
| N. domande accolte (PdC)<br>N. domande presentate ammissiibli (                | nd(C)         |                                   | 31<br>31                         | 46<br>46            | 38<br>52       | 15<br>30           | 33,00<br>42,67              | 15,00<br>30,00        | 36<br>25                  | 9,09%                   | 140,00%<br>-16,67%      |
| n. richieste integrazioni  | pacy          |                                   | 31                               | 46                  | 52             | 30                 | 42,67                       | 30,00                 | 36                        | -15,63%                 | 20,00%                  |
| N. domande presentate<br>Nº richieste accesso atti evase                       |               |                                   | 31<br>60                         | 46<br>80            | 52<br>64       | 30<br>61           | 42,67<br>68,33              | 30,00<br>60,00        | 36<br>63                  | -15,63%<br>-7,80%       | 20,00%<br>5,00%         |
| N° richieste accesso atti ricevute<br>N° controlli DIA                         |               |                                   | 60                               | 80                  | 64<br>0        | 61                 | 68,33<br>0,67               | 60,00<br>2,00         | 63<br>0                   | -7,80%<br>-100,00%      | 5,00%<br>-100,00%       |
| Nº DIA presentate N. persone ricevute presso sportello                         |               |                                   | 85                               | 103                 | 109            | 169                | 127,00<br>0,00              | 170,00                | 151                       | 18,90%<br>#DIV/0!       | -11,18%<br>#DIV/0!      |
| N. contatti (mail/fax/telefono)  |               |                                   |                                  |                     |                |                    | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| N. persone coinvolte nel processo N. dipendenti totali dell'Ente               |               |                                   | 1,5<br>46,40                     | 1,2<br>45,40        | 1,2<br>44,40   | 1<br>43,40         | 1,13<br>44,40               | 0,55<br>42,40         | 0,55<br>42,40             | -51,47%<br>-4,50%       | 0,00%                   |
| Indici (   | di Tempo      |                                   | 60                               | 60                  | 60             | 60                 | 60.00                       | 60.00                 | 60                        | 0.000/                  | 0.0006                  |
| Tempo medio di efficacia delle DIA   |               |                                   | 60<br>30                         | 60<br>30            | 60<br>30       | 60<br>30           | 60,00<br>30,00              | 60,00<br>30,00        | 60<br>30                  | 0,00%                   | 0,00%                   |
| Tempo medio di risposta alle richiest<br>Tempo medio di risposta alle richiest |               |                                   | 7                                | 7                   | 7              | 7                  | 7,00<br>0,00                | 7,00                  | 7                         | 0,00%                   | 0,00%                   |
| Tempo medio di risposta al pubblico  | ricevuto      | ,                                 |                                  |                     |                |                    | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| N. pratiche evase  | di Costo      |                                   | 169,00                           | 56,33               | 170,00         | 151,00             | 168,05%                     | -11,18%               |                           |                         |                         |
| Costo del processo   |               |                                   | € 45.695,20                      | € 46.292,85         | € 57.327,13    | € 29.267,05        | € 44.295,68                 |                       | € 30.714,80               | -30,66%                 | #DIV/0!                 |
| Oneri urbanizzazione<br>N. titoli abilitativi rilasciati                       |               |                                   | 31                               |                     |                | € 178.349,00<br>30 | 59449,67<br>10,00           |                       | € 194.422,01<br>25        | 227,04%<br>150,00%      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|  | li Qualità    |                                   |                                  |                     |                |                    | 1 0.00                      | 1                     |                           |                         |                         |
| % gradimento del servizio (indagine)   | 1             |                                   |                                  |                     |                |                    | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    | 0,00                        |                       |                           | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Personale coinv  | olto nel Pr   | ocesso                            |                                  |                     |                | Collaborato        | ori coinvolti n             | el Processo           |                           |                         |                         |
| Nome e cognome   | Categoria     | % tempo dedicate/o al<br>processo |                                  | Т                   | ipo            |                    |                             | sto                   |                           | Nominativo              |                         |
| FERRUCCIO MIGANI   | D2            | 25%                               |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
| DANIELA MORABITO<br>FRANCA MONDELLINI  | В             | 20%                               |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
| (fino al 11/03/2013)   | В             | 45%                               |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
| GUARNIERI ALBERTO  | C1            | 45%                               |                                  |                     |                |                    | <u> </u>                    |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    | I                           |                       | l                         | ı                       |                         |
|  |               | INDICATORI DI PE                  | RFORMANCE                        |                     |                |                    | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance<br>realizzata | Scost                   | ESITO                   |
| Tasso di accessibilità   |               | Indicatori di E                   | fficacia                         |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
| (h. apertura settimanale/36 h)   |               |                                   |                                  |                     |                |                    | 36,00                       | 36,00                 | 36,00                     | 0,00                    | ОК                      |
| % soddisfazione delle richieste<br>(domande accolte/ domande present           | ate ammissib  | vili)                             |                                  |                     |                |                    | 77,34%                      | 50,00%                | 144,00%                   | 94,00%                  | ок                      |
| Tasso di integrazione degli atti<br>integrazioni/N. domande presentate)        |               |                                   |                                  |                     | (N. richieste  |                    | 100,00%                     | 100,00%               | 100,00%                   | 0,00%                   | ок                      |
| Tasso di accessibilità agli atti   |               |                                   |                                  | (                   | Nº richieste   |                    | 100,00%                     | 100,00%               | 100,00%                   | 0,00%                   | ок                      |
| accesso atti evase/ricevute) Grado di controllo DIA                            |               |                                   |                                  | (1                  | n. controlli   |                    | 0,52%                       | 1,18%                 | 0,00%                     | -1,18%                  | NOOK                    |
| DIA / DIA presentate)  |               |                                   |                                  |                     |                |                    | 0,3276                      | 1,1070                | 0,00%                     | -1,10%                  | NOOK                    |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               | Indicatori di Efficac             |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
| Tempi di abbattimento permessi<br>rempo megio di mascio dei dicol              |               |                                   | g)                               |                     |                |                    | 60,00                       | 60,00                 | 60,00                     | 0,00                    | ОК                      |
| (in funcione della tinalegia di autoria  | -anional      |                                   |                                  |                     |                |                    | #RIF!                       | #RIF!                 | #RIF!                     | #RIF!                   | #RIF!                   |
| Tempo medio di risposta alle rici  | hieste di acc | cesso agli atti                   |                                  |                     |                |                    | 7,00                        | 7,00                  | 7,00                      | 0,00                    | ОК                      |
| Controllo dei tempi<br>(n. pratiche evase in ritardo/ n. prati                 |               |                                   |                                  |                     |                |                    | #DIV/0!                     | #DIV/0!               | #DIV/0!                   | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Costo unitario del servizio  |               | Indicatori di Efficien            | za Economica                     |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
| (costo del processo /N. pratiche evas<br>Proventi urbanizzazione               | ie)           |                                   |                                  |                     | Oneri          | =                  | € 786,31                    | € 0,00                | € 203,41                  | € 203,41                | NOOK                    |
| urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilas                                     | ciati)        | *                                 | O                                | (1                  | o.icii         |                    | € 5.944,97                  | #DIV/0!               | € 7.776,88                | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| % gradimento del servizio  |               | Indicatori di                     | yuanta                           |                     | indaging)      |                    | 0,00%                       | 0,00%                 | 0,00%                     | € 0,00                  | ОК                      |
| /v graumento dei servizio  |               |                                   |                                  | (1                  | indagine)      |                    | 0,00%                       | 0,00%                 | 3,00-76                   | e 0,00                  | UK.                     |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  | Analis              | i del risultat | 0                  |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  | commento s          | intetico sui r | isultati           |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |
|  |               |                                   |                                  |                     |                |                    |                             |                       |                           |                         |                         |

|   |             |  |                  | Comune di Pog               |                                |               |  |                |               | ANNO                        | 2013                    |
|---|-------------|--|------------------|-----------------------------|--------------------------------|---------------|--|----------------|---------------|-----------------------------|-------------------------|
|   |             |  | M                | Obiettivo<br>Iisurazione de | o di processo<br>Iella perform |               |  |                |               |                             |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsabi                                      | ilità       | Area                                       | Urbanistica/A    | <b>∆</b> mbiente            |                                | 1             |  |                |               |                             |                         |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo                                   | 1100        |  | Servizio Sua     |                             |                                | 1             |  |                |               |                             |                         |
| JIIIClo/Certu o di Costo  |             |  |                  |                             |                                | 1             |  |                |               |                             |                         |
|   |             | -  | Castiro lo Sn    |                             | esso 37                        | '∹' =or lo in |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  | Gestire lo Spo   |                             | del Processo                   |               | iprese   |                |               |                             |                         |
|   |             |  |                  | I IIIunu                    | .CI F 10CC355                  |               |  |                |               |                             |                         |
|   | Pro         | omuovere le attivit                        | e i servizi (    | dalla snorte                | llo unico a                    | lle imnrese   | che onerano                                      | sul territori  | ia            |                             |                         |
|   |             | Jiliuovere le acas.c                       | A C I SCI VILL C | Jeno aporca.                | no unico a.                    | Te impress    | Cire operand                                     | / Sur cerrice  | U             |                             |                         |
|   |             |  |                  | Stake                       | eholders                       |               |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  | Ter              | cnici profess               |                                | mprese        |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  |                  |                             | ndici                          |               |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  | 2000             | 2010                        | 2011                           | 2042          | media triennio                                   | Atteso         | Raggiunto     | Raggiunto                   | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|   |             |  | 2009             | 2010                        | 2011                           | 2012          | prec   | nell'anno      | nell'anno     | nell'anno/<br>Triennio prec | Atteso<br>nell'anno     |
| Indici di   | Quantità    |  | 2 227            | 2.257                       | 2 224                          |               |  |                |               |                             |                         |
| Popolazione<br>N° diap evase  |             |  | 8.237<br>17      | 8.257<br>25                 | 8.304<br>25                    | 8.327<br>38   | 8296,00<br>29,33                                 | 8.326<br>38,00 | 8.326<br>58   | 0,36%<br>97,73%             | 0,00%<br>52,63%         |
| N° diap pervenute   |             |  | 17               | 25                          | 25                             | 38            | 29,33  | 38,00          | 58            | 97,73%                      | 52,63%                  |
| N. diap presentate ammissiibli<br>N° diap gestite on-line             |             |  | 17<br>0          | 25<br>0                     | 25<br>0                        | 38<br>38      | 29,33<br>12,67                                   | 38,00<br>38,00 | 58<br>58      | 97,73%<br>357,89%           | 52,63%<br>52,63%        |
| n apertura settimanale  |             |  | 9                | 9                           | 9                              | 9             | 9,00   | 9,00           | 9             | 0,00%                       | 0,00%                   |
| N. persone coinvolte nel processo N. dipendenti totali dell'Ente      |             |  | 0,15<br>46,40    | 0,12<br>45,40               | 0,12<br>44,40                  | 1,1<br>43,40  | 0,45<br>44,40                                    | 1,10<br>42,40  | 1,1<br>42,40  | 146,27%<br>-4,50%           | 0,00%                   |
|   |             |  |                  |                             | <del></del>                    |               | 0,00   |                |               | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| Indici di   | i Tempo     |  |                  |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
| Tempo medio risposta (in gg)  |             |  | 30               | 60                          | 30                             | 30            | 40,00  | 30,00          | 30            | -25,00%                     | 0,00%                   |
|   |             |  | <u> </u>         | <del> </del>                | <del></del>                    | <del></del>   | 0,00   |                |               | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|   |             |  |                  |                             |                                |               | 0,00   |                |               |                             |                         |
| Indici d  | di Costo    |  |                  |                             |                                |               | 0,00   |                |               | #DIV/0!                     | #DIV/0!                 |
| Costo del processo  | II COSCO    |  | € 3.896,76       | € 3.877,67                  | € 5.411,91                     | € 15.677,79   | € 8.322,46                                       | € 15.600,00    | € 20.947,98   | 151,70%                     | 34,28%                  |
| ·   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               | #DIV/0!                     | #DIV/0!                 |
|   |             |  |                  | <del> </del>                |                                | <del></del>   | <del>                                     </del> |                |               | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               | #DIV/0!                     | #DIV/0!                 |
| Indici di   | Oualità     |  |                  |                             |                                |               |  |                |               | #DIV/0!                     | #DIV/0!                 |
| % gradimento del servizio (indagin                                    |             |  |                  |                             |                                |               | 0,00   |                |               | #DIV/0!                     | #DIV/0!                 |
|   |             |  | <u> </u>         | <u> </u>                    | <del> </del>                   | <u> </u>      | 0,00   |                |               | #DIV/0!<br>#DIV/0!          | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|   |             |  |                  | _                           |                                |               | 0,00   |                | _             | пос.,                       | # bary                  |
| Personale coinvo  | olto nel Pr |  |                  |                             |                                | Collabora     | tori coinvolti                                   | nel Processo   |               |                             |                         |
| Nome e cognome  | Categoria   | % tempo dedicate/o al<br>processo          |                  | Tipo                        | o .                            |               | Cos  | sto            |               | Nominativo                  |                         |
| Migani Ferruccio  | D           | 20%  |                  |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
| Morabito Daniela<br>Capri Carmine                                     | B<br>D      | 60%<br>5%                                  | ├──              |                             |                                |               | 24:  | 21             |               |                             |                         |
|   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  |                  |                             |                                |               | Media trienno                                    | Performance    | Performance   |                             |                         |
|   | 11          | INDICATORI DI PERF                         |                  |                             |                                |               | precedente                                       | attesa         | realizzata    | Scost                       | ESITO                   |
| or - ddi-fiono dollo richioeto  |             | Indicatori di Effi                         | icacia           |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
| % soddisfazione delle richieste<br>(domande evase/ domande pervenute  | 2)          |  |                  |                             |                                |               | 100,00%  | 100,00%        | 100,00%       | 0,00%                       | ОК                      |
| % di richieste gestite on line<br>(domande gestite on line/domande pe | ervenute)   |  |                  |                             |                                |               | 43,18%   | 100,00%        | 100,00%       | 0,00%                       | ок                      |
| Tasso di accessibilità  |             | -  |                  | -                           | -                              |               | 9,00   | 9,00           | 9,00          | 0,00                        | ок                      |
| (h. apertura settimanale/36 h)  |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               | $\vdash$                    |                         |
|   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               | <b></b>                     |                         |
|   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               | <u> </u>                    |                         |
|   | Ir          | ndicatori di Efficacia                     | temporale        |                             |                                |               |  |                |               |                             | -                       |
| Tempo medio risposta  |             |  |                  |                             |                                |               | 40,00  | 30,00          | 30,00         | 0,00                        | ок                      |
|   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  |                  |                             |                                |               | 1  |                |               | 1 1                         |                         |
|   | In          | ndicatori di Efficienza                    | Economica        |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
| Costo pro capite del servizio<br>(costo complessivo del processo/popo | olazione)   |  |                  |                             |                                |               | € 1,00   | € 1,87         | € 2,52        | € 0,64                      | NOOK                    |
|   | -           |  |                  | -                           | -                              |               |  |                |               |                             |                         |
|   |             | Indicatori di Qu                           | ualità           |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
| % gradimento del servizio   |             |  |                  | (i                          | indagine)                      |               | 0,00%  | 0,00%          | 0,00%         | € 0,00                      | ОК                      |
|   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  |                  |                             |                                | -             | <b></b>  |                |               | $\vdash$                    |                         |
|   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  |                  | Analisi d                   | del risultato                  |               |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
|   |             |  |                  |                             |                                |               |  |                |               |                             |                         |
| Inzio attività produttiv  |             | da Ufficio Tecnico.<br>anto viene calcolat |                  |                             |                                |               |  |                |               |                             | azioni                  |
| tempera   | nee per     | ANTO VIENE CANCOLLE                        | .0 un totale u   | lei 370 ma                  | /Quariuoio                     | пеі кезро     | ISAUNE asso.                                     | Denuo tutti 3  | JII аны оры u | ton                         |                         |

Comune di Pogliano Milanese

# 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  |              |              |              |              |                        |                     |                        |  |  |  |
|   | 2009         | 2010         | 2011         | 2012         | media triennio<br>prec | Atteso<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anr |  |
| Indici di Quantità  |              |              |              |              |                        |                     |                        |  |  |  |
| Popolazione   | 8.237        | 8.257        | 8.304        | 8.327        | 8296,00                | 8.326               | 8.326                  | 0,36%                                    | 0,00%                                      |  |
| N. ore per attività integrative                                   | 851          | 750          | 750          | 750          | 750,00                 | 750                 | 750                    | 0,00%                                    | 0,00%                                      |  |
| N. ore complessive  | 7595         | 7595         | 7595         | 7595         | 7595,00                | 7600                | 7600                   | 0,07%                                    | 0,00%                                      |  |
| N. ore sostegno   | 4250         | 4584         | 4584         | 4590         | 4586,00                | 4590                | 3224                   | -29,70%                                  | -29,76%                                    |  |
| N. attività integrative attivate                                  | 34           | 36           | 36           | 40           | 37,33                  | 40                  | 40                     | 7,14%                                    | 0,00%                                      |  |
| N. utenti   | 1157         | 1459         | 1459         | 1500         | 1472,67                | 1500                | 1500                   | 1,86%                                    | 0,00%                                      |  |
| N. alunni hp  | 18           | 24           | 25           | 26           | 25,00                  | 26                  | 23                     | -8,00%                                   | -11,54%                                    |  |
| 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                                    | 46,40        | 45,40        | 44,40        | 43,40        | 44,40                  | 42,40               | 42,40                  | -4,50%                                   | 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!                                    |  |
|   |              |              |              |              |                        |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |  |
| Indici di Costo   |              |              |              |              |                        |                     |                        |  |  |  |
| Costo del processo (compreso utenze dirette del singolo processo) | € 146.992,18 | € 136.794,14 | € 136.063,76 | € 129.085,27 | € 133.981,06           | € 129.100,00        | € 128.665,00           | -3,97%                                   | -0,34%                                     |  |
| € risorse comunali  | € 137.644,00 | € 125.292,00 | € 126.941,59 | € 129.085,27 | € 127.106,29           | € 129.100,00        | € 116.049,00           | -8,70%                                   | -10,11%                                    |  |
| € complessivamente erogati  | € 137.644,00 | € 125.292,00 | € 126.941,59 | € 129.085,27 | € 127.106,29           | € 129.100,00        | € 116.049,00           | -8,70%                                   | -10,11%                                    |  |
| Spese Tit. I : scuola materna, elementari e media                 |              |              |              | € 58.880,92  | € 19.626,97            | € 58.900,00         | € 68.274,00            | 247,86%                                  | 15,92%                                     |  |
| Spese Tit. I : contributo a materne private                       |              |              |              | € 48.056,40  | € 16.018,80            | € 49.000,00         | € 47.775,00            | 198,24%                                  | -2,50%                                     |  |
| Contributo C. Vanzago x gestione scuola media                     |              |              |              | € 89.242,00  | € 29.747,33            | € 89.500,00         | € 95.643,00            | 221,52%                                  | 6,86%                                      |  |
| Contributo C. Vanzago x manut. Straord. S. media                  |              |              |              | € 50.567,95  | € 16.855,98            | € 50.600,00         | €-                     | -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 dedicate/o al<br>processo | Tipo                                 | Costo | Nominativo |  |  |
| Porrati Miriam                   | С         | 13,08%                            |                                      |       |            |  |  |
| Barbieri Paola                   | D         | 9,12%                             |                                      |       |            |  |  |
|                                  |           |                                   |                                      |       |            |  |  |

| INDICATORI DI PERFORMAN  | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa | Performance realizzata | Scost   | ESITO   |      |
|--|-----------------------------|-----------------------|------------------------|---------|---------|------|
| Indicatori di Efficacia  |                             |                       |                        |         |         |      |
| Grado di integrazione attività<br>(n. ore per attività integrative/ ore complessive)                         | 9,87%                       | 9,87%                 | 9,87%                  | 0,00%   | ок      |      |
| Capacità di sostegno dell'hp<br>(n ore sostegno / n. alunni hp)  |                             | 183,44                | 176,54                 | 140,17  | -36,36  | ноок |
| Durata media attività integrativa<br>(ore complessive attività integrative/n. attivita integrative attivate) | 20,09                       | 18,75                 | 18,75                  | 0,00    | ок      |      |
|  |                             |                       |                        |         |         |      |
| Indicatori di Efficacia tempor   |                             |                       |                        |         |         |      |
| Tempo medio erogazione contributi  |                             | 9,00                  | 9,00                   | 9,00    | 0,00    | ОК   |
|  |                             |                       |                        |         |         |      |
|  |                             |                       |                        |         |         |      |
|  |                             |                       |                        |         |         |      |
| Indicatori di Efficienza Econon  |                             |                       |                        |         |         |      |
| % di contribuzione comunale<br>(€ risorse comunali/ € complessivamente eroqati)                              |                             | 100,00%               | 100,00%                | 100,00% | 0,00%   | ОК   |
| Costo unitario del servizio<br>(costo complessivo del processo/n. utenti)                                    |                             | € 90,98               | € 86,07                | € 85,78 | -€ 0,29 | ок   |
|  |                             |                       |                        |         |         |      |
| Indicatori di Qualità  |                             |                       |                        |         |         |      |
| % gradimento dei servizi   | (indagine)                  | 0,00                  | 0,00                   | 0,00    | € 0,00  | ок   |
|  |                             |                       |                        |         |         |      |
|  |                             |                       |                        |         |         |      |
|  |                             |                       |                        |         |         |      |

# Analisi del risultato

Nella voce "euro complessivamente erogati" sono compresi i contributi erogati alle scuole materne private: 

49.464,00 anno 2007 - 

46.395,00 anno 2008 - 

44.898,00 anno 2009 - 

6 40.650,00 anno 2010.

|  |                                    |                                   |  | Comune di Po                |                                       | 1                     |                                 |  |                              | ANNO                                     | 2013                    |
|--|------------------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--|------------------------------|--|-------------------------|
|  |                                    |                                   |  | Obiettivo<br>Misurazione de | di processo<br>ella performa          | nce                   |                                 |  |                              |  |                         |
| (C-H (Ch d D   | 1:42                               |                                   | 4 CI- C-                                 |                             | , , , , , , , , , , , , , , , , , , , | 1                     |                                 |  |                              |  |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsabi<br>Servizio   | lita                               |                                   | Area Socio Cu<br>Servizio S <sub>i</sub> |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
| Jfficio/Centro di Costo  | ļ                                  |                                   | Ufficio Sp                               | ort                         |                                       | ]                     |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  | Proc                        | esso 41                               |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   | Gestire s                                | strutture, serv             |                                       | ive sportive          |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  | Finalità d                  | el Processo                           |                       |                                 |  |                              |  |                         |
| Valorizzaro ali impianti ano   | utivi oplet                        | tonti cul torritorio              | o gavantimo l'                           | utiliano do nos             | to dolla citta                        | adinanaa coo          | ondo modal                      | ità acetiona                             | li atto a favori             | ro II conton                             | imonto doi              |
| Valorizzare gli impianti spo   | i tivi esisi                       | tenti sui territorio              | e garantime i                            | costi per l'an              |                                       |                       | Jonuo mouai                     | ita yestiona                             | ii atte a iavoii             | re ii conten                             | illiento dei            |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  | Stake                       | holders                               |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  | Cittadini / S               |                                       | ve                    |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  | Ir                          | ndici                                 |                       | l                               | 1  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   | 2009                                     | 2010                        | 2011                                  | 2012                  | media triennio                  | Atteso<br>nell'anno                      | Raggiunto<br>nell'anno       | Raggiunto<br>nell'anno/                  | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       | prec                            | nen anno                                 | nen anno                     | Triennio prec                            | Atteso nell'anno        |
| Indici di Popolazione  | Quantità                           |                                   | 8.237                                    | 8.257                       | 8.304                                 | 8.327                 | 8296,00                         | 8.326                                    | 8.326                        | 0,36%                                    | 0,00%                   |
| Dre settimanali di utilizzo  |                                    |                                   | 168                                      | 205                         | 205                                   | 205                   | 205,00                          | 205                                      | 205                          | 0,00%                                    | 0,00%                   |
| Ore settimanali di apertura degli impia<br>I. convenzioni attivate per la gestione   |                                    | nti                               | 215<br>1                                 | 215                         | 215                                   | 215<br>1              | 215,00<br>1,00                  | 215<br>1                                 | 215<br>1                     | 0,00%                                    | 0,00%                   |
| I. impianti  |                                    |                                   | 4<br>0,18                                | 4<br>0,18                   | 4<br>0,18                             | 4<br>0,18             | 4,00                            | 4<br>0,18                                | 4<br>0,18                    | 0,00%                                    | 0,00%                   |
| dipendenti coinvolti nel processo     dipendenti totali dell'Ente  |                                    |                                   | 46,40                                    | 45,40                       | 44,40                                 | 43,40                 | 0,18<br>44,40                   | 42,40                                    | 42,40                        | -4,50%                                   | 0,00%                   |
| Indici di  | Tempo                              |                                   |  |                             |                                       |                       | 0,00                            | I  |                              | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                 |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       | 0,00<br>0,00                    |  |                              | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       | 0,00                            |  |                              | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!                 |
| Indici d Costo del processo  | i Costo                            |                                   | € 202.566,00                             | € 148.130,43                | E 147 E0E 00                          | € 150.576,24          | € 148.764,16                    | 6 150 500 00                             | € 130.760,00                 | -12,10%                                  | -13,12%                 |
| Proventi di competenza   |                                    |                                   | € 7.147,00                               | € 14.689,00                 | € 147.363,80                          | € 6.566,00            | € 13.316,67                     | € 6.500,00                               | € 4.845,00                   | -63,62%                                  | -25,46%                 |
| Costi impianti (manutenzione ordinari  | a)                                 |                                   | € 28.968,00<br>305                       | € 25.997,00<br>305          | € 31.997,00<br>305,00                 | € 22.999,81<br>305,00 | € 26.997,94<br>305              | € 22.900,00<br>305                       | € 20.243,00<br>305,00        | -25,02%<br>0,00%                         | -11,60%<br>0,00%        |
| I. gg apertura impianti<br>Costo utenze  |                                    |                                   | € 165.848,00                             | € 114.500,00                | € 107.500,00                          |                       | € 78.000,00                     |  | € 105.654,00                 | 35,45%                                   | 780,45%                 |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| • 11 · 11  | o !!:\                             |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                 |
| Indici di<br>6 gradimento dei servizi (indagine)   | Qualita                            |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 | l  |                              | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                 |
| 'alutazione del servizio da parte degl   | i operatori e,                     | /o gestori (indagine)             |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|  |                                    |                                   |  |                             | l                                     |                       | l                               |  |                              | #DIV/0:                                  | #DIV/0:                 |
| Personale coinvo   | ito nel Pro                        |                                   |  |                             |                                       | Collaboratori         | coinvolti nel                   | Processo                                 |                              |  |                         |
| Nome e cognome   | Categoria                          | % tempo dedicate/o al<br>processo |  | Tipo                        |                                       |                       | Cos                             | sto                                      |                              | Nominativo                               |                         |
| Clerici Caterina<br>Barbieri Paola   | C<br>D                             | 12,50%<br>5,68%                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
| Dai Dierr Faoia  | D                                  | 3,00 %                            |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    | INDICATORI DI P                   | ERFORMANCE                               |                             |                                       |                       | Media trienno                   | Performance                              | Performance                  | Scost                                    | ESITO                   |
|  |                                    | Indicatori di                     |  |                             |                                       |                       | precedente                      | attesa                                   | realizzata                   |  |                         |
| asso di accesso  | . P. P                             |                                   | Lincacia                                 |                             |                                       |                       | 95,35%                          | 95,35%                                   | 95,35%                       | 0,00%                                    | ОК                      |
| ore settimanali di utilizzo/ore settima<br>Grado di utilizzabilità degli impia:  | nti                                | ,                                 |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
| (n. convenzioni attivate per la gestion  | ie degli impia                     | anti / n. impianti esistenti      | )  |                             |                                       |                       | 0,25                            | 0,25                                     | 0,25                         | 0,00                                     | ОК                      |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    | Indicatori di Effica              | acia temporale                           |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    | Indicatori di Efficie             | nza Economica                            |                             |                                       |                       |                                 |  |                              |  |                         |
|  |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       | 8,95%                           | 4,32%                                    | 3,71%                        | -0,61%                                   | ноок                    |
|  | nressn)                            |                                   |  |                             |                                       |                       | _                               |  |                              |  | ок                      |
| % di copertura del servizio provento di competenza/ costo del pr Costo pro capite  | ocesso)                            |                                   |  |                             |                                       |                       | € 17,93                         | € 18,08                                  | € 15,71                      | -€ 2,37                                  |                         |
| provento di competenza/ costo del pr<br>Costo pro capite<br>costo del processo/popolazione)<br>Costo medio giornaliero   |                                    |                                   |  |                             |                                       |                       | -                               |  |                              |  | ок                      |
| provento di competenza/ costo del pi<br>Costo pro capite<br>costo del processo/popolazione)<br>Costo medio giornaliero<br>costi impianti / nº giorni apertura imp<br>Efficienza energetica   | pianti)                            |                                   |  |                             |                                       |                       | € 88,52                         | € 75,08                                  | € 66,37                      | -€ 8,71                                  | OK                      |
| provento di competenza/ costo del pr<br>Costo pro capite<br>Costo del processo/popolazione)<br>Costo medio giornaliero<br>costi impianti / nº qiorni apertura imp<br>Efficienza energetica<br>Costo utenze/costo complessivo del p   | pianti)<br>processo)               |                                   |  |                             |                                       |                       | € 88,52<br>52,43%               | € 75,08<br>7,97%                         | € 66,37<br>80,80%            | -€ 8,71<br>72,83%                        | ноок                    |
| provento di competenza/ costo del pi<br>Costo pro capite<br>costo del processo/popolazione)<br>Costo medio giornaliero<br>costi impianti / nº giorni apertura imp<br>Efficienza energetica   | oianti)<br>orocesso)<br>nti        | Indicatori d                      | i Qualità                                |                             |                                       |                       | € 88,52                         | € 75,08                                  | € 66,37                      | -€ 8,71                                  |                         |
| provento di competenza/ costo del pri<br>Costo pro capite<br>costo del processo/popolazione)<br>Costo medio giornaliero<br>costi impianti / nº cipori apertura imp<br>Efficienza energetica<br>Costo utenze/costo complessivo del prosto medio manutenzione impia<br>totale costo manutenzione impia<br>totale costo manutenzioni / n. impian<br>//o gradimento dei servizi  | oianti)<br>orocesso)<br>nti        | Indicatori d                      | i Qualità                                |                             |                                       |                       | € 88,52<br>52,43%<br>€ 6.749,48 | € 75,08<br>7,97%<br>€ 5.725,00           | € 66,37<br>80,80%<br>5060,75 | -€ 8,71<br>72,83%<br>-€ 664,25           | NOOK<br>ОК              |
| provento di competenza/ costo del pri<br>Costo pro capite<br>costo del processo/popolazione)<br>Costo medio giornaliero<br>costi impianti / nº ciorni apertura imp<br>Efficienza energetica<br>Costo utenze/costo complessivo del p<br>Costo medio manutenzione impia<br>totale costo manutenzioni / n. impian<br>la gradimento dei servizi<br>impianie)<br>(A gradimento dei servizi<br>falutazione del servizio da parte | oianti)<br>orocesso)<br>nti<br>ti) |                                   | i Qualità                                |                             |                                       |                       | € 88,52<br>52,43%<br>€ 6.749,48 | € 75,08<br>7,97%<br>€ 5.725,00<br>€ 0,00 | € 66,37<br>80,80%<br>5060,75 | -€ 8,71<br>72,83%<br>-€ 664,25<br>€ 0,00 | NOOK<br>OK              |
| provento di competenza/ costo del pi<br>Costo pro capite<br>costo del processo/popolazione)<br>Costo medio giornaliero<br>costi impianti / nº giorni apertura imp<br>Efficienza energetica<br>Costo utenze/costo complessivo del p<br>Costo medio manutenzione impia<br>totale costo manutenzione impia<br>totale costo manutenzioni / n. impian<br>//o gradimento dei servizi<br>indagine)                                | oianti)<br>orocesso)<br>nti<br>ti) |                                   | i Qualità                                |                             |                                       |                       | € 88,52<br>52,43%<br>€ 6.749,48 | € 75,08<br>7,97%<br>€ 5.725,00           | € 66,37<br>80,80%<br>5060,75 | -€ 8,71<br>72,83%<br>-€ 664,25           | NOOK<br>ОК              |
| provento di competenza/ costo del pri<br>Costo pro capite<br>costo del processo/popolazione)<br>Costo medio giornaliero<br>costi impianti / nº ciorni apertura imp<br>Efficienza energetica<br>Costo utenze/costo complessivo del p<br>Costo medio manutenzione impia<br>totale costo manutenzioni / n. impian<br>la gradimento dei servizi<br>impianie)<br>(A gradimento dei servizi<br>falutazione del servizio da parte | oianti)<br>orocesso)<br>nti<br>ti) |                                   | i Qualità                                |                             |                                       |                       | € 88,52<br>52,43%<br>€ 6.749,48 | € 75,08<br>7,97%<br>€ 5.725,00<br>€ 0,00 | € 66,37<br>80,80%<br>5060,75 | -€ 8,71<br>72,83%<br>-€ 664,25<br>€ 0,00 | NOOK<br>OK              |
| provento di competenza/ costo del pri<br>Costo pro capite<br>costo del processo/popolazione)<br>Costo medio giornaliero<br>costi impianti / nº ciorni apertura imp<br>Efficienza energetica<br>Costo utenze/costo complessivo del p<br>Costo medio manutenzione impia<br>totale costo manutenzioni / n. impian<br>la gradimento dei servizi<br>impianie)<br>(A gradimento dei servizi<br>falutazione del servizio da parte | oianti)<br>orocesso)<br>nti<br>ti) |                                   | i Qualità                                |                             |                                       |                       | € 88,52<br>52,43%<br>€ 6.749,48 | € 75,08<br>7,97%<br>€ 5.725,00<br>€ 0,00 | € 66,37<br>80,80%<br>5060,75 | -€ 8,71<br>72,83%<br>-€ 664,25<br>€ 0,00 | NOOK<br>OK              |
| provento di competenza/ costo del pri<br>Costo pro capite<br>costo del processo/popolazione)<br>Costo medio giornaliero<br>costi impianti / nº ciorni apertura imp<br>Efficienza energetica<br>Costo utenze/costo complessivo del p<br>Costo medio manutenzione impia<br>totale costo manutenzioni / n. impian<br>la gradimento dei servizi<br>impianie)<br>(A gradimento dei servizi<br>falutazione del servizio da parte | oianti)<br>orocesso)<br>nti<br>ti) |                                   | i Qualità                                | Analisi d                   | el risultato                          |                       | € 88,52<br>52,43%<br>€ 6.749,48 | € 75,08<br>7,97%<br>€ 5.725,00<br>€ 0,00 | € 66,37<br>80,80%<br>5060,75 | -€ 8,71<br>72,83%<br>-€ 664,25<br>€ 0,00 | NOOK<br>OK              |

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.

|   |   |                        |  |                | Pogliano Milane         |                  |                        |                     |                        | ANNO                                     | 2013                                       |
|---|---|------------------------|--|----------------|-------------------------|------------------|------------------------|---------------------|------------------------|--|--|
|   |   |                        |  |                | della perform           |                  |                        |                     |                        |  |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabi<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo           | ilità                                   |                        | Area Socio C<br>Servizio C<br>Ufficio Cu | ultura         |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
| sa.g certa o ar costo   |   |                        | Jcio eu                                  |                | ococco 43               | 1                |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        | Organizza                                |                | ocesso 42               | iative cultur    | ali                    |                     |                        |  |  |
|   |   |                        | Organizza                                |                | à del Processo          |                  | an                     |                     |                        |  |  |
| Organizzare i   | servizi e                               | le iniziative cultura  | ali promoss                              | se sul territo | orio sia dal Co         | omune diretta    | amente, sia            | dalle associ        | azioni e dai           | cittadini.                               |  |
|   |   |                        |  |                | ikeholders<br>Cittadini |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        |  |                | Indici                  |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        | 2009                                     | 2010           | 2011                    | 2012             | media triennio<br>prec | Atteso<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno<br>/Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anr |
| Indici di<br>Popolazione  | Quantità                                |                        | 8.237                                    | 8.257          | 8.304                   | 8.327            | 8296,00                | 8.326               | 8.326                  | 0,36%                                    | 0,00%                                      |
| N. iniziative finanziate  |   |                        | 1  | 2              | 4                       | 6                | 4,00                   | 6                   | 6                      | 50,00%                                   | 0,00%                                      |
| N. iniziative culturali N. partecipanti (medio ad evento)                         |   |                        | 16<br>36                                 | 20<br>40       | 27<br>40                | 16<br>40         | 21,00<br>40,00         | 16<br>40            | 16<br>40               | -23,81%<br>0,00%                         | 0,00%                                      |
| N. iniziative culturali comunali  |   |                        | 9  | 13             | 18                      | 16               | 15,67                  | 16                  | 16                     | 2,13%                                    | 0,00%                                      |
| N. dipendenti coinvolte nel processo N. dipendenti totali dell'Ente               |   |                        | 0,33<br>46,40                            | 0,33<br>45,40  | 0,33<br>44,40           | 0,33<br>43,40    | 0,33<br>44,40          | 0,33<br>42,40       | 0,33<br>42,40          | 0,00%<br>-4,50%                          | 0,00%                                      |
|   |   |                        |  |                |                         |                  | 0,00                   |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                         |
| Indici d Tempo medio erogazione contributi p                                      | li Tempo<br>per iniziative              | culturali              | 60                                       | 60             | 90                      | 90               | 80,00                  | 90                  | 90                     | 12,50%                                   | 0,00%                                      |
|   | ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,, |                        |  |                |                         |                  | ,55                    |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!<br>#DIV/0!            | #DIV/0!<br>#DIV/0!<br>#DIV/0!              |
| Indici o  | di Costo                                |                        | € 21.921,92                              | € 24.168,23    | € 19.673,33             | € 19.025,12      | € 20.955,56            | € 20.300,00         | € 21.937,00            | 4,68%                                    | 8,06%                                      |
| Costo dei processo  Costo complessivo delle iniziative                            |   |                        | € 7.755,00                               | € 24.100,23    | € 5.462,97              | € 4.994,12       | € 6.843,03             | € 6.000,00          | € 7.947,00             | 16,13%                                   | 32,45%                                     |
| Proventi utilizzo strutture comunali  |   |                        |  |                | ,                       | € 2.493,05       | € 831,02               | € 2.000,00          | € 1.814,00             | 118,29%                                  | -9,30%                                     |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                         |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
|   |   |                        |  |                |                         |                  | -                      |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                         |
| * 1   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
| % gradimento dei servizi (indagine)   | i Qualità                               |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                         |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
| Personale coinv   |   | % tempo dedicate/o al  |  |                | <b>-</b>                | Collaborator     | ri coinvolti ne        |                     |                        |  |  |
| Nome e cognome<br>Clerici Caterina  | Categoria<br>C                          | processo<br>21,88%     |  |                | Tipo                    |                  | Co                     | sto                 |                        | Nominativo                               |  |
| Barbieri Paola  | D                                       | 10,87%                 |  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        | •  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   | INDICATORI DI PE       | RFORMANCE                                | <b>.</b>       |                         |                  | Media trienno          | Performance         | Performance            | Scost                                    | ESITO                                      |
|   |   | Indicatori di E        |  |                |                         |                  | precedente             | attesa              | realizzata             |  |  |
| Contribuzione all'offerta cultural  |   | 21101000011 01 2       |  |                |                         |                  | 19,05%                 | 37,50%              | 37,50%                 | 0,00%                                    | ок   |
| (n. iniziative finanziate/ n. iniziative ci<br>Media partecipazione alle iniziati |   |                        |  | (              | N. partecipanti /       |                  |                        |                     |                        |  |  |
| N. iniziative culturali)  Grado di sostegno comunale                              |   |                        |  |                | /N inix                 | iative culturali | 2,55                   | 2,50                | 2,50                   | 0,00                                     | ок   |
| comunali / N. iniziative culturali comp   | essive)                                 |                        |  |                | (14. 11112              | lauve culturali  | 74,60%                 | 100,00%             | 100,00%                | 0,00%                                    | ок   |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   | Indicatori di Efficac  | ia temporale                             | e              |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
| Tempo medio erogazione contrib  | outi per inizi                          | iative culturali       |  |                |                         |                  | 80,00                  | 90,00               | 90,00                  | 0,00                                     | ОК   |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
| Costo medio delle iniziative  | 1                                       | Indicatori di Efficien | za Economic                              | ca             | (Costo co               | mplessivo delle  |                        |                     |                        |  |  |
| niziative/iniziative realizzate)  Costo unitario del servizio                     |   |                        |  |                |                         | complessivo del  | € 325,86               | € 375,00            | € 496,69               | € 121,69                                 | OK   |
| processo/n. partecipanti)  Costo pro capite del servizio                          |   |                        |  |                |                         | omplessivo del   | € 523,89               | € 507,50            | € 548,43               | € 40,93                                  | NOOK                                       |
| processo/popolazione)   |   | Indicatori di (        | Dualità                                  |                | (33333 3                |                  | € 2,53                 | € 2,44              | € 2,63                 | € 0,20                                   | NOOK                                       |
| % gradimento dei servizi  |   |                        |  |                | (indagine)              |                  | 0,00                   | 0,00                | 0,00                   | € 0,00                                   | ОК   |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        |  |                | tal. to the             |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        |  | Analis         | i del risultato         |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        |  | commento :     | sintetico sui ris       | ultati           |                        |                     |                        |  |  |
|   |   |                        |  |                |                         |                  |                        |                     |                        |  |  |

|  |                       |                                    | Comune di Po            | gliano Milanese                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
|--|-----------------------|------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------------|---|---|---------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
|  |                       |                                    | Obiettivo               | di processo                       |                      |   |   |                                       | ANNO                             | 2013                            |
|  |                       |                                    | Misurazione d           | ella performar                    | ıce                  |   |   |                                       |                                  |                                 |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo  |                       | Area Socio C<br>Servizio S         |                         |                                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
| Ufficio/Centro di Costo  |                       | Ufficio Serviz                     | i Sociali               |                                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
|  |                       |                                    |                         | esso 43                           |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
|  |                       |                                    | Edilizia Resid          | enziale Pubb<br>lel Processo      | lica                 |   |   |                                       |                                  |                                 |
|  |                       |                                    | T THURSE C              |                                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
|  | Gestire le proced     | ure di assegna                     | zione e contro          | ollo degli allo                   | ggi di edilizia      | a residenzial                               | e pubblica                                  |                                       |                                  |                                 |
|  |                       |                                    |                         |                                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
|  |                       |                                    |                         | eholders                          |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
|  |                       | •                                  | Cittadini con d         | ifficoltà abita<br>ndici          | ative                |   |   |                                       |                                  |                                 |
|  |                       |                                    |                         | laici                             |                      |   |   |                                       | Raggiunto                        | Raggiunto                       |
|  |                       | 2009                               | 2010                    | 2011                              | 2012                 | media triennio<br>prec                      | Atteso<br>nell'anno                         | Raggiunto<br>nell'anno                | nell'anno/<br>Triennio prec      | nell'anno/<br>Atteso nell'anno  |
| Indici di Quantità   |                       | 0.227                              | 0.257                   | 0.204                             | 0.227                | 0206.00                                     | 0.226                                       | 0.226                                 | 0.0504                           | 0.0004                          |
| Popolazione<br>N. alloggi occupati   |                       | 8.237<br>25                        | 8.257<br>24             | 8.304<br>24                       | 8.327<br>23          | 8296,00<br>23,67                            | 8.326<br>23                                 | 8.326<br>23                           | 0,36%<br>-2,82%                  | 0,00%                           |
| N. alloggi disponibili<br>N. richieste alloggi   |                       | 1 18                               | 2<br>18                 | 2<br>18                           | 3<br>18              | 2,33<br>18,00                               | 3<br>18                                     | 3<br>18                               | 28,57%<br>0,00%                  | 0,00%                           |
| N. cambio alloggi<br>N. alloggi E.R.P.   |                       | 18                                 | 1<br>18                 | 1<br>18                           | 2<br>18              | 1,33<br>18,00                               | 2<br>18                                     | 1<br>18                               | -25,00%<br>0,00%                 | -50,00%<br>0,00%                |
| N. alloggi totali<br>N. utenti   |                       | 26<br>46                           | 26<br>58                | 26<br>58                          | 26<br>55             | 26,00<br>57,00                              | 26<br>55                                    | 26<br>55                              | 0,00%<br>-3,51%                  | 0,00%                           |
| N. morosi<br>N. persone coinvolte nel processo   |                       | 0<br>0,14                          | 0<br>0,14               | 0<br>0,14                         | 0<br>0,14            | 0,00<br>0,14                                | 0<br>0,14                                   | 0<br>0,14                             | #DIV/0!<br>0,00%                 | #DIV/0!<br>0,00%                |
| N. dipendenti totali dell'Ente  Indici di Tempo  |                       | 46,40                              | 45,40                   | 44,40                             | 43,40                | 44,40                                       | 42,40                                       | 42,40                                 | -4,50%                           | 0,00%                           |
| Tempo medio loc (dalla domanda all'asseg dell'al<br>Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni (gio   |                       | 1<br>15                            | 1<br>15                 | 1<br>15                           | 1<br>15              | 1,00<br>15,00                               | 1<br>15                                     | 1<br>15                               | 0,00%                            | 0,00%                           |
| ,,   | 0,00                  |                                    |                         | #DIV/0!                           | #DIV/0!              |   |   |                                       |                                  |                                 |
| 7. 11.1 11.0   |                       |                                    |                         |                                   |                      | 0,00  |   |                                       | #DIV/0!                          | #DIV/0!                         |
| Indici di Costo<br>Proventi  |                       | 7.500,00                           | € 17.971,00             | € 17.977,00                       | € 14.081,27          | € 16.676,42                                 | € 14.000,00                                 | € 10.810,00                           | -35,18%                          | -22,79%                         |
| Costo del processo  E integrazione  E Costi manutenzione ERP (ordinarie)   |                       | € 5.694,78                         | € 5.849,83              | € 5.733,47                        | € 5.702,79<br>€ 0,00 | € 5.762,03<br>€ 0,00                        | € 5.700,00                                  | € 5.710,00                            | -0,90%<br>#DIV/0!                | 0,18%<br>#DIV/0!                |
| E Costi manutenzione ERP (ordinarie) n. alloggi ERP  |                       | € 23.099,00<br>18                  | € 17.552,00<br>18       | € 15.438,00                       | € 11.999,00          | € 14.996,33<br>18                           | € 12.000,00<br>18                           | € 7.476,00                            | -50,15%<br>0,00%                 | -37,70%<br>0,00%                |
| E Costo complessivo manutenzioni (su immobili a  | disposizione)         | € 60.622,00                        | € 45.150,00             | 18<br>€ 49.907,00                 | 18<br>€ 45.478,00    | € 46.845,00                                 | € 45.500,00                                 | 18<br>€ 28.698,00                     | -38,74%                          | -36,93%                         |
| € incassati su morosità<br>€ morosità accertate  |                       |                                    |                         |                                   |                      | € 0,00<br>0,00                              |   |                                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!               | #DIV/0!<br>#DIV/0!              |
| Indici di Qualità  |                       |                                    |                         |                                   |                      | I   | I   |                                       | #DIV/0!                          | #DIV/0!                         |
|  |                       |                                    |                         |                                   |                      |   |   |                                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!               | #DIV/0!<br>#DIV/0!              |
|  |                       |                                    |                         | ·                                 |                      |   |   | ·                                     |                                  | ,                               |
| Personale coinvolto nel P  | % tempo dedicate/o al |                                    | Tipo                    |                                   | Collaboratori        | Coinvolti nel P                             |   |                                       | Nominativo                       |                                 |
| Nome e cognome Categoria  Russo Teresa B   | processo<br>7,55%     |                                    | Пр                      | ,                                 |                      | Cos   | Sto   |                                       | NOMINALIVO                       |                                 |
| Barbieri Paola D   | 6,04%                 |                                    |                         |                                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
| •  | •                     | •                                  |                         |                                   |                      | •   |   | •                                     |                                  |                                 |
|  | INDICATORI DI         | PERFORMANCE                        |                         |                                   |                      | Media trienno<br>precedente                 | Performance<br>attesa                       | Performance realizzata                | Scost                            | ESITO                           |
|  | Indicatori o          | di Efficacia                       |                         |                                   |                      | precedente                                  | attesa                                      | realizzata                            |                                  |                                 |
| % di occupazione degli alloggi ERP<br>(alloggi occupati/alloggi disponibili)<br>Efficacia del servizio   |                       |                                    |                         |                                   |                      | 1014,29%                                    | 766,67%                                     | 766,67%                               | 0,00%                            | ок                              |
| Efficacia del servizio (alloggi assegnati/richieste alloggi)   |                       |                                    |                         |                                   |                      | 12,96%                                      | 16,67%                                      | 16,67%                                | 0,00%                            | ОК                              |
| Indici di rotazione alloggi  |                       |                                    |                         |                                   |                      | 7,41%                                       | 11,11%                                      | 5,56%                                 | -5,56%                           | ноок                            |
| enricatio dei servizioni<br>(alloggi assegnati/richieste alloggi)<br>Indici di rotazione alloggi<br>(N. cambio alloggi/N. richieste)<br>% di alloggi ERP sul totale disponibile<br>(n. alloggi ERP, pl. alloggi totali)<br>% di morosità |                       |                                    |                         |                                   |                      | 69,23%                                      | 69,23%                                      | 69,23%                                | 0,00%                            | ОК                              |
| % di morosità<br>(morosi/utenti)   |                       |                                    |                         |                                   |                      | 0,00%                                       | 0,00%                                       | 0,00%                                 | 0,00%                            | ОК                              |
| % morosità recuperate<br>(€ incassati su morosità/ € morosità accertate)   |                       |                                    |                         |                                   |                      | #DIV/0!                                     | #DIV/0!                                     | #DIV/0!                               | #DIV/0!                          | #DIV/0!                         |
| (e meassar sa morosta) e morosta accertate)  |                       |                                    |                         |                                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
|  | Indicatori di Effi    | cacia temporale                    |                         |                                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
| Tempo medio locazione<br>(dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio)  |                       |                                    |                         |                                   |                      | 1,00  | 1,00  | 1,00                                  | 0,00                             | ОК                              |
| Tempo medio risoluzione guasti/segnalazio  | oni                   |                                    |                         |                                   |                      | 15,00                                       | 15,00                                       | 15,00                                 | 0,00                             | ОК                              |
| 1  |                       |                                    |                         |                                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
| T.   |                       |                                    |                         |                                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
|  | Indicated Page        | Indicatori di Efficienza Economica |                         |                                   |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
| Tasso di morosità  | Indicatori di Effic   | ienza Economic                     | .d                      |                                   |                      | 0,00%                                       | 0,00%                                       | 0,00%                                 | 0,00%                            | ОК                              |
| Tasso di morosità<br>(importo morosità/proventi)<br>Integrazione media per morosi incolpevoli  | Indicatori di Effic   | ienza Economic                     | .a                      |                                   |                      | 0,00%<br>#DIV/0!                            | 0,00%<br>#DIV/0!                            | 0,00%<br>#DIV/0!                      | 0,00%<br>#DIV/0!                 | #DIV/0!                         |
| (importo morosità/proventi) Integrazione media per morosi incolpevoli ( € di integrazione/ morosi)   | Indicatori di Effic   | ienza Economic                     |                         | oggi occupati)                    |                      |   |   |                                       |                                  |                                 |
| (importo morosità/proventi)  Integrazione media per morosi incolpevoli ( € di integrazione/ morosi)  Incasso medio per alloggio locato   | Indicatori di Effic   | ienza Economic                     | (proventi/all           | oggi occupati)<br>complessivo del |                      | #DIV/0!                                     | #DIV/0!                                     | #DIV/0!                               | #DIV/0!                          | #DIV/0!                         |
| (importo morosità/proventi) Integrazione media per morosi incolpevoli (E di integrazione/ morosi) Incasso medio per alloggio locato Costo unitario del servizio processo/n. alloggi occupatii) Allore medio, costi manutenzione          |                       | ienza Economic                     | (proventi/all           |                                   |                      | #DIV/0!<br>€ 704,64                         | #DIV/0!<br>€ 591,55                         | #DIV/0!<br>#RIF!                      | #DIV/0!<br>#RIF!                 | #DIV/0!<br>#RIF!                |
| (importo morosità/proventi) Integrazione media per morosi incolpevoli (E di integrazione/ morosi) Incasso medio per alloggio locato Costo unitario del servizio processo/n. alloggi occupatii) Allore medio, costi manutenzione          |                       | ienza Economic                     | (proventi/all           |                                   |                      | #DIV/0!<br>€ 704,64<br>€ 243,47             | #DIV/0!<br>€ 591,55<br>€ 247,83             | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!             | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!        | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!       |
| (importo morosità/proventi) Integrazione media per morosi incolpevoli (E di integrazione/ morosi) Incasso medio per alloggio locato Costo unitario del servizio processo/n. alloggi occupatii) Allore medio, costi manutenzione          |                       |                                    | (proventi/all           |                                   |                      | #DIV/0!<br>€ 704,64<br>€ 243,47<br>€ 833,13 | #DIV/0!<br>€ 591,55<br>€ 247,83<br>€ 666,67 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>€ 415,33 | #DIV/0!  #RIF!  #RIF!  -€ 251,33 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>OK |
| (importo morosità/proventi) Integrazione media per morosi incolpevoli (E di integrazione/ morosi) Incasso medio per alloggio locato Costo unitario del servizio processo/n. alloggi occupatii) Allore medio, costi manutenzione          | outenzione )          |                                    | (proventi/all           |                                   |                      | #DIV/0!<br>€ 704,64<br>€ 243,47<br>€ 833,13 | #DIV/0!<br>€ 591,55<br>€ 247,83<br>€ 666,67 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>€ 415,33 | #DIV/0!  #RIF!  #RIF!  -€ 251,33 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>OK |
| (importo morosità/proventi) Integrazione media per morosi incolpevoli (E di integrazione/ morosi) Incasso medio per alloggio locato Costo unitario del servizio processo/n. alloggi occupatii) Valore medio, costi manutenzione          | outenzione )          |                                    | (proventi/all           |                                   |                      | #DIV/0!<br>€ 704,64<br>€ 243,47<br>€ 833,13 | #DIV/0!<br>€ 591,55<br>€ 247,83<br>€ 666,67 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>€ 415,33 | #DIV/0!  #RIF!  #RIF!  -€ 251,33 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>OK |
| (importo morosità/proventi) Integrazione media per morosi incolpevoli (E di integrazione/ morosi) Incasso medio per alloggio locato Costo unitario del servizio processo/n. alloggi occupatii) Valore medio, costi manutenzione          | outenzione )          |                                    | (proventi/all<br>(costo | complessivo del                   |                      | #DIV/0!<br>€ 704,64<br>€ 243,47<br>€ 833,13 | #DIV/0!<br>€ 591,55<br>€ 247,83<br>€ 666,67 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>€ 415,33 | #DIV/0!  #RIF!  #RIF!  -€ 251,33 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>OK |
| (importo morosità/proventi) Integrazione media per morosi incolpevoli (E di integrazione/ morosi) Incasso medio per alloggio locato Costo unitario del servizio processo/n. alloggi occupatii) Valore medio, costi manutenzione          | outenzione )          |                                    | (proventi/all<br>(costo |                                   |                      | #DIV/0!<br>€ 704,64<br>€ 243,47<br>€ 833,13 | #DIV/0!<br>€ 591,55<br>€ 247,83<br>€ 666,67 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>€ 415,33 | #DIV/0!  #RIF!  #RIF!  -€ 251,33 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>OK |
| (importo morosità/proventi) Integrazione media per morosi incolpevoli (E di integrazione/ morosi) Incasso medio per alloggio locato Costo unitario del servizio processo/n. alloggi occupatii) Allore medio, costi manutenzione          | outenzione )          |                                    | (proventi/all<br>(costo | complessivo del                   |                      | #DIV/0!<br>€ 704,64<br>€ 243,47<br>€ 833,13 | #DIV/0!<br>€ 591,55<br>€ 247,83<br>€ 666,67 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>€ 415,33 | #DIV/0!  #RIF!  #RIF!  -€ 251,33 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>OK |
| (importo morosità/proventi)  Integrazione media per morosi incolpevoli ( € di integrazione/ morosi)  Incasso medio per alloggio locato   | outenzione )          |                                    | (proventi/all<br>(costo | complessivo del                   | ati                  | #DIV/0!<br>€ 704,64<br>€ 243,47<br>€ 833,13 | #DIV/0!<br>€ 591,55<br>€ 247,83<br>€ 666,67 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>€ 415,33 | #DIV/0!  #RIF!  #RIF!  -€ 251,33 | #DIV/0!<br>#RIF!<br>#RIF!<br>OK |

|   |   |                                    |  | Comune di Pod                           | liano Milanese                  |                             |                             |                              |                            |  |   |
|---|---|------------------------------------|--|---|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------|--|---|
|   |   |                                    |  | Objettivo d                             | di processo                     |                             |                             |                              |                            | ANNO                                     | 2013  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |   |                                    | Mi<br>Lavori pubblici o<br>LL.PP. E Manute<br>LL.PP. E Manute  | isurazione del<br>e Ambiente<br>enzioni |                                 | <u>ce</u><br>]              |                             |                              |                            |  |   |
|   |   |                                    |  | proce                                   | sso 44                          |                             |                             |                              |                            |  |   |
|   |   | Progettare e gesti                 | ire interventi d   |   |                                 | ia e straordi               | naria sul pat               | rimonio                      |                            |  |   |
| Assicurare la manutenzione o  | rdinaria e  | e straordinaria sul                |  | vare i nuovi ir                         | e risorse ecor<br>nterventi pre |                             | ponibili – Co               | mpletare gli in              | terventi in co             | rso di eseci                             | uzione ed                                   |
|   |   |                                    | Amr  | Stakeh<br>ministratori e                |                                 | i beni                      |                             |                              |                            |  |   |
|   |   |                                    |  | Ind                                     |                                 | Dem                         |                             |                              |                            |  |   |
|   | 3   |                                    | 2009   | 2010                                    | 2011                            | 2012                        | media triennio<br>prec      | Atteso nell'anno             | Raggiunto<br>nell'anno     | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di Qu<br>Popolazione   | antità  |                                    | 8.237  | 8.257                                   | 8.304                           | 8.327                       | 8296,00                     | 8.326                        | 8.326                      | 0,36%                                    | 0,00%                                       |
| N. manutenzioni straordinarie effettuate<br>N. manutenzioni straordinarie programmate   |   |                                    | 9  | 17<br>17                                | 11                              | 0                           | 9,33<br>9,33                | 7<br>7                       | 6                          | -78,57%<br>-35,71%                       | -71,43%<br>-14,29%                          |
| € destinati nuove opere di competenza<br>€ destinati manutenzione patrimonio esisten  | nte   |                                    | € 0,00<br>€ 250.874,00   | € 0,00<br>€ 386.462,00                  |                                 |                             | € 0,00<br>€ 204.008,26      | € 0,00<br>€ 231.172,00       | € 0,00<br>€ 74.058,16      | #DIV/0!<br>-63,70%                       | #DIV/0!<br>-67,96%                          |
| N. nuove opere realizzate N. nuove opere programmate  |   |                                    | 0  | 0                                       | 0                               | 0                           | 0,00                        | 1<br>0                       | 0                          | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | -100,00%<br>#DIV/0!                         |
| N° incontri con i cittadini<br>N° opere rilevanti   | $\equiv$  |                                    | 0  | 0                                       | 0                               | 0                           | 0,00                        | 0                            | 0                          | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>0,00%                            |
| N. manutenzioni ordinarie effettuate<br>N. manutenzioni ordinarie programmate   | _   |                                    | 102<br>102   | 90<br>90                                | 50<br>50                        | 69<br>69                    | 69,67<br>69,67              | 70<br>70                     | 79<br>79                   | 13,40%<br>13,40%                         | 12,86%<br>12,86%                            |
| N. persone coinvolte nel processo N. dipendenti totali dell'Ente  |   |                                    | 1,45<br>46,40  | 1,45<br>45,40                           | 1,45<br>44,40                   | 0,95<br>43,40               | 1,28<br>44,40               | 0,9<br>42,40                 | 0,9<br>42,40               | -29,87%<br>-4,50%                        | 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 To<br>Tempo medio di intervento su segnalazione   |   |                                    | 5  | 5,67                                    | 5                               | 5                           | -11,76%                     | 0,00%                        |                            |  |   |
| N. interventi realizzati in ritardo   |   |                                    | 0  | 5,33                                    | 0                               | 0                           | -100,00%                    | #DIV/0!                      |                            |  |   |
| N. interventi programmati   |   |                                    | 102  | 69                                      | 70,00                           | 70                          | 80                          | 14,29%<br>#DIV/0!            | 14,29%<br>#DIV/0!          |  |   |
| Indici di C   | Costo   |                                    |  |   |                                 |                             |                             |                              |                            | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie<br>spesa programmata manutenzioni ordinarie  | 2   |                                    | € 71.218,07<br>€ 45.000,00   | € 79.312,96<br>€ 45.000,00              | € 39.990,31<br>€ 38.000,00      | € 55.476,66<br>€ 55.482,00  |                             | € 47.600,00<br>€ 47.600,00   | € 45.526,32<br>€ 51.000,00 | -21,86%<br>10,48%                        | -4,36%<br>7,14%                             |
| spesa sostenuta per manutenzioni straordina   | narie   |                                    | € 11.814,00  | € 22.217,00                             | € 12.400,00                     | € 0,00                      | € 11.539,00                 | € 183.572,00                 | € 28.531,84                | 147,26%                                  | -84,46%                                     |
| spesa programmata manutenzioni straordina<br>Costo complessivo titoli I e II ( per manuter  |   | rie e straordinarie) per           | € 0,00<br>€ 83.032,07  | € 0,00<br>€ 101.529,96                  | € 53.674,00<br>€ 52.390,31      | € 108.505,00<br>€ 55.476,66 | € 54.059,67<br>€ 69.798,98  | € 183.572,00<br>€ 231.172,00 | € 40.008,95<br>€ 74.058,16 | -25,99%<br>6,10%                         | -78,21%<br>-67,96%                          |
| tutte le strutture a patrimonio<br>Costo del processo   |   |                                    | € 52.774,54  | € 52.864,61                             | € 52.390,31                     | € 47.642,41                 |                             | € 231.172,00<br>€ 92.000,00  | € 74.058,16<br>€ 74.574,10 | 47,48%                                   | 56,53%                                      |
|   |   |                                    | <del>-</del>   | <del>-</del>                            | <del>-</del>                    | <del>-</del>                |                             |                              |                            | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!                                     |
| Indici di Q n. ricorsi e/o segnalazioni   | ualità  |                                    | 75   | 71                                      | 41                              | 69                          | 60,33                       | 71                           | 84                         | 39,23%                                   | 18,31%                                      |
| n. ricorsi e/o segnalazioni<br>n. interventi effettuati<br>% gradimento dei servizi (indagine)  |   |                                    | 102  | 90                                      | 50                              | 69                          | 69,67                       | 71                           | 80                         | 39,23%<br>14,83%<br>#DIV/0!              | 18,31%<br>12,68%<br>#DIV/0!                 |
|   |   |                                    |  |   |                                 |                             | 0,00                        | <u> </u>                     |                            | #Div/o.                                  | #DIV/G.                                     |
| Personale coinvolt  |   | % tempo dedicate/o al              |  | Ti-                                     |                                 | Collaborato                 | ori coinvolti ne            |                              |                            |  |   |
| Nome e cognome<br>GIOVANNA FREDIANI   | Categoria<br>D1   | % tempo dedicate/o al processo 25% |  | Tipo                                    |                                 |                             | U                           | Costo                        |                            | Nominativo                               |   |
| PAOLA ANNONI  | C3  | 25%                                |  |   |                                 |                             |                             |                              |                            |  |   |
| DANIELA DE SIMONE<br>GIOVANNI LONGO   | B5<br>B5  | 20%                                | <u> </u>   |   |                                 |                             | <u> </u>                    |                              |                            |  |   |
| ANGELO CROCI (sino al 31/05/2012)   | B4  | 10%                                |  |   |                                 |                             |                             |                              |                            |  |   |
|   |   |                                    |  |   |                                 |                             |                             |                              |                            |  |   |
|   |   | Indicatori di Eff                  | ficacia  |   |                                 |                             | Media trienno<br>precedente | Performance attesa           | Performance realizzata     | Scost                                    | ESITO                                       |
| Stato di conservazione del patrimonio<br>straordinarie effettuate/manutenzioni straor   |   |                                    | ICacia   |   | (manutenz                       | zioni                       | 100,00%                     | 100,00%                      | 33,33%                     | -66,67%                                  | NOOK  |
| straordinarie effettuate/manutenzioni straor<br>% nuove opere<br>opere di competenza/ € destinati manutenzi   |   |                                    |  |   | (€ des                          | stinati nuove               | 0,00%                       | 0,00%                        | 0,00%                      | 0,00%                                    | ОК  |
| % realizzazione nuove opere   |   | iio esisteriie;                    |  |   |                                 |                             | #DIV/0!                     | #DIV/0!                      | #DIV/0!                    | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| (nuove strutture realizzate/ nuove opere pro<br>Progettazione partecipata<br>(n. incontri con i cittadini / n. opere rilevant   |   |                                    |  |   |                                 |                             | #DIV/0!                     | 0,00%                        | 0,00%                      | 0,00%                                    | ОК  |
| (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevant<br>Stato di manutenzione del patrimonio<br>effettuato (manutenzioni ordinario programa   | 1   |                                    |  | (manutenzioni oro                       | dinarie                         |                             | 100,00%                     | 100,00%                      | 100,00%                    | 0,00%                                    | ОК  |
| effettuate/manutenzioni ordinarie programn  | nate)   |                                    |  |   |                                 |                             | <del></del>                 |                              |                            |  |   |
|   |   | Indicatori di Efficacia            | a temporale  |   |                                 |                             | <del></del>                 | <del></del>                  |                            |  |   |
| Rispetto dei tempi programmati<br>(n. interventi realizzati in ritardo/n. interven  |   |                                    |  |   |                                 |                             | 7,62%                       | 0,00%                        | 0,00%                      | 0,00%                                    | ок  |
| Tempo medio di intervento su segnalaz   |   |                                    |  |   |                                 |                             | 5,67                        | 5,00                         | 5,00                       | 0,00                                     | ок  |
|   |   |                                    |  |   |                                 |                             |                             |                              |                            |  |   |
|   |   |                                    |  |   |                                 | '                           | '                           |                              |                            |  |   |
| 0/s ricerce dectinate all   |   | ndicatori di Efficienza            | a Economica  |   | (sper                           | sa sostenuta per            | 126,21%                     | 100,00%                      |                            |  |   |
| % risorse destinate alla manutenzione   | o risorse destinate alla manutenzioni controlla (spesa sosciettica antienzioni circinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie) o risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa |                                    |  |   |                                 |                             |                             |                              | 89,27%<br>71,31%           | -10,73%<br>-28,69%                       | OK  |
| manutenzioni ordinarie/spesa programmata  | a manutenzion   | ria .                              | o risorse destinate ana manutenzione straordinaria (Spesa stenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie) |   |                                 |                             |                             |                              |                            |  | ок  |
| manutenzioni ordinarie/spesa programmata<br>% risorse destinate alla manutenzione   | a manutenzion<br>e straordinar  |                                    | rdinarie)  |   |                                 |                             |                             |                              |                            |  |   |
| manutenzioni ordinarie/spesa programmata<br>% risorse destinate alla manutenzione   | a manutenzion<br>e straordinar  |                                    |  |   |                                 |                             | <u> </u>                    |                              |                            | Ь  |   |
| manutenzioni ordinarie/spesa programmata<br>% risorse destinate alla manutenzione   | a manutenzion<br>e straordinar  | nmata manutenzioni straor          |  |   |                                 | (indagine)                  | 0,00%                       | 0,00%                        | 0,00%                      | 0,00%                                    | ок  |
| manutenzioni ordinarie/spesa programmata  % risorse destinate alla manutenzione sostenuta per manutenzioni straordinarie/sp  % gradimento dei servizi  Qualità degli inteventi          | a manutenzion<br>e straordinar  | nmata manutenzioni straor          |  |   |                                 | (indagine)<br>corsi e/o     | 0,00%                       | 0,00%                        | 0,00%                      | 0,00%                                    | ок<br>ок                                    |
| manutenzioni ordinarie/spesa programmata % risorse destinate alla manutenzione sostenuta per manutenzioni straordinarie/sp manutenzioni dei servizi                                     | a manutenzion<br>e straordinar  | nmata manutenzioni straor          |  |   |                                 |                             | <u> </u>                    | -                            |                            |  |   |
| manutenzioni ordinarie/spesa programmata  % risorse destinate alla manutenzione sostenuta per manutenzioni straordinarie/sp  % gradimento dei servizi  Qualità degli inteventi          | a manutenzion<br>e straordinar  | nmata manutenzioni straor          |  | Analisi de                              | (n. rico                        |                             | <u> </u>                    | -                            |                            |  |   |
| manutenzioni ordinarie/spesa programmata  % risorse destinate alla manutenzione sostenuta per manutenzioni straordinarie/sp  % gradimento dei servizi  Qualità degli inteventi          | a manutenzion<br>e straordinar  | nmata manutenzioni straor          |  | Analisi de                              | (n. rico                        |                             | <u> </u>                    | -                            |                            |  |   |
| manuterzioni ordinarie/spesa programmata<br>%r isorse destinate alla manutenzione<br>sostenuta per manutenzioni straordinarie/sp<br>% gradimento dei servizi<br>Qualità degli inteventi | a manutenzion<br>e straordinar  | nmata manutenzioni straor          |  | Analisi de                              | (n. rico                        |                             | <u> </u>                    | -                            |                            |  |   |
| manuterzioni ordinarie/spesa programmata<br>%r isorse destinate alla manutenzione<br>sostenuta per manutenzioni straordinarie/sp<br>% gradimento dei servizi<br>Qualità degli inteventi | a manutenzion<br>e straordinar  | nmata manutenzioni straor          | ualità   | Analisi del                             | (n. rice                        | corsi e/o                   | <u> </u>                    | -                            |                            |  |   |

|  |   |   |                                     | Comune                       | di Pogliano Mil                   | anese                        |                              |                                      |                              | ANNO                    | 2013                    |
|--|---|---|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------|-------------------------|
|  |   |   |                                     |                              | ettivo di proce<br>one della perf |                              |                              |                                      |                              | ANNO                    | 2013                    |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio   | F   | Are                                       | a Lavori pubblici<br>LL.PP. E Manut |                              |                                   | 1                            |                              |                                      |                              |                         |                         |
| Ufficio/Centro di Costo  | t   |   | LL.PP. E Manut                      | enzioni                      | Processo 45                       | 1                            |                              |                                      |                              |                         |                         |
|  | _   | Progett                                   | tare e gestire la                   |                              | ia pubblica (s                    |                              | scolastiche, s               | portive,)                            |                              |                         |                         |
| Assicurare la manutenzione d   | ordinari  | a e straordinaria :                       |                                     | in relazione a               |                                   | onomiche di                  |                              | strutture di val                     | enza sociale– Compl          | etare gli in            | terventi in             |
|  |   |   | corso ai e                          | esecuzione ed                | Stakeholders                      | ovi interveni                | :i previsti                  |                                      |                              |                         |                         |
|  |   |   |                                     |                              | Cittadini                         |                              |                              |                                      |                              |                         |                         |
|  |   |   | 2009                                | 2010                         | 2011                              | 2012                         | media triennio               | Atteso nell'anno                     | Raggiunto nell'anno          | Raggiunto<br>nell'anno/ | Raggiunto<br>nell'anno/ |
| Indici di Qua  | ant <u>ità</u>  |   |                                     |                              |                                   |                              | prec                         |                                      |                              | Triennio prec           | Atteso nell'ann         |
| Popolazione<br>N. manutenzioni straordinarie effettuate  | _   |   | 8.237<br>10                         | 8.257<br>21                  | 8.304<br>16                       | 8.327<br>3                   | 8296,00<br>13,33             | 8.326<br>25                          | 8.326<br>17                  | 0,36%<br>27,50%         | 0,00%<br>-32,00%        |
| N. manutenzioni straordinarie programma<br>E destinati nuove opere di competenza   | ite   |   | 10<br>€ 0,00                        | 21<br>€ 0,00                 | 16<br>€ 0,00                      | 3<br>€ 0,00                  | 13,33<br>0,00                | 25<br>€ 0,00                         | 32<br>€ 0,00                 | 140,00%<br>#DIV/0!      | 28,00%<br>#DIV/0!       |
| destinati manutenzione patrimonio esiste<br>N. nuove opere realizzate  | ente  |   | € 383.917,00<br>0                   | € 873.702,00<br>0            | € 530.449,95<br>0                 | € 335.060,00<br>0            | 579737,32<br>0,00            | € 458.500,00<br>3                    | € 188.603,00<br>1            | -67,47%<br>#DIV/0!      | -58,87%<br>-66,67%      |
| N. nuove opere programmate<br>Nº incontri con i cittadini  |   |   | 0                                   | 0                            | 0                                 | 0                            | 0,00<br>0,00                 | 3<br>0                               | 1<br>0                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | -66,67%<br>#DIV/0!      |
| N° opere rilevanti<br>N. manutenzioni ordinarie effettuate   |   |   | 1<br>119                            | 1<br>451                     | 2<br>462                          | 1<br>434                     | 1,33<br>449,00               | 3<br>450                             | 2<br>590                     | 50,00%<br>31,40%        | -33,33%<br>31,11%       |
| N. manutenzioni ordinarie programmate N. persone coinvolte nel processo  |   |   | 119<br>1,6                          | 451<br>1,45                  | 462<br>1,45                       | 491<br>1,22                  | 468,00<br>1,37               | 430<br>1,20                          | 590<br>1,20                  | 26,07%<br>-12,62%       | 37,21%<br>0,00%         |
| N. dipendenti totali dell'Ente  Indici di Te   |   |   | 46,40                               | 45,40                        | 44,40                             | 43,40                        | 44,40                        | 42,40                                | 42,40                        | -4,50%                  | 0,00%                   |
| Tempo medio di intervento su segnalazion<br>Nº interventi realizzati in ritardo  | ne  |   | 7<br>20                             | 6<br>70                      | 6<br>60                           | 5<br>57                      | 5,67<br>62,33                | 5<br>0                               | 5<br>0                       | -11,76%<br>-100,00%     | 0,00%<br>#DIV/0!        |
| Nº interventi programmati  |   |   | 119                                 | 451                          | 462                               | 491                          | 468,00                       | 400                                  | 590                          | 26,07%                  | 47,50%                  |
| Indici di Co   | acto.   |   |                                     |                              |                                   |                              |                              |                                      |                              | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| spesa sostenuta per manutenzioni ordinar   | arie  |   | € 97.030,07                         | € 116.765,90                 | € 198.580,02                      | € 203.090,62                 |                              | € 183.500,00                         | € 188.603,00                 | 9,14%                   | 2,78%                   |
| spesa programmata manutenzioni ordinari<br>spesa sostenuta per manutenzioni straord  | dinarie   |   | € 128.700,00<br>€ 329.396,00        | € 167.150,00<br>€ 442.239,09 | € 128.000,00<br>€ 403.596,24      | € 205.450,00<br>€ 131.478,49 |                              | € 183.500,00<br>€ 275.000,00         | € 193.085,00<br>€ 39.000,00  | 15,71%<br>-88,03%       | 5,22%<br>-85,82%        |
| spesa programmata manutenzioni straordi<br>Costo complessivo titoli I e II ( per manut   | dinarie   | dinarie e straordinarie)                  | € 941.607,00                        | € 483.104,00                 | € 570.501,00                      | € 737.758,96                 | € 597.121,32                 | € 275.000,00                         | € 39.000,00                  | -93,47%<br>-54.35%      | -85,82%                 |
| per tutte le strutture a patrimonio<br>Costo del processo  |   |   | € 426.426,07<br>€ 136.747,97        | € 559.004,99<br>€ 151.593,28 | € 602.176,26<br>€ 234.280,46      | € 334.569,11<br>€ 235.547,23 | € 498.583,45<br>€ 207.140,32 | € 458.500,00<br>€ 105.000,00         | € 227.603,00<br>€ 221.630,94 | -54,35%<br>7,00%        | -50,36%<br>111,08%      |
|  |   |   |                                     |                              |                                   |                              |                              |                                      |                              | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| Tadiai di Oo   |   |   |                                     |                              |                                   |                              |                              |                                      |                              | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Indici di Qu<br>n. ricorsi e/o segnalazioni  | ialita  |   | 107                                 | 405                          | 332                               |                              | 245,67                       | 250                                  | 637,00                       | 159,29%                 | 154,80%                 |
| n. interventi effettuati<br>% gradimento dei servizi (indagine)  |   |   | 119                                 | 451                          | 462                               |                              | 304,33<br>0,00               | 310                                  | 590,00                       | 93,87%<br>#DIV/0!       | 90,32%<br>#DIV/0!       |
|  |   |   |                                     |                              |                                   | 6 Yebe                       |                              |                                      |                              |                         |                         |
| Personale coinvolto  |   | N ore o % tempo                           |                                     | Ting                         |                                   | Coliabor                     | atori coinvolti              |                                      | Non                          |                         |                         |
| Nome e cognome Cat GIOVANNA FREDIANI   | D1  | dedicate/o al processo<br>20%             |                                     | Tipo                         | ,                                 |                              |                              | Costo                                | INOII                        | ninativo                |                         |
| PAOLA ANNONI   | C3  | 20%                                       |                                     |                              |                                   |                              |                              |                                      |                              |                         |                         |
| DANIELA DE SIMONE<br>GIOVANNI LONGO  | B5<br>B5  | 30%<br>50%                                |                                     |                              |                                   |                              | l                            |                                      |                              |                         |                         |
|  |   |   |                                     |                              |                                   |                              |                              |                                      |                              | <u> </u>                |                         |
| RI DI PERFORMANCE  | _   |   |                                     |                              |                                   |                              | Maria trianno                |                                      |                              |                         |                         |
|  |   |   |                                     |                              |                                   |                              | Media trienno<br>precedente  | Performance attesa                   | Performance realizzata       | Scost                   | ESITO                   |
| tori di Efficacia<br>Stato di conservazione del patrimoni  | io  |   |                                     |                              |                                   |                              |                              | 100 000/-                            |                              | 10.000                  | NOOK                    |
| (manutenzioni straordinarie effettuate/ma<br>% nuove opere   |   | straordinarie programm                    | ate)                                |                              |                                   |                              | 100,00%                      | 100,00%                              | 53,13%                       | -46,88%                 | NOOK                    |
| (€ destinati nuove opere di competenza/ € % realizzazione nuove opere  | € destinati   | manutenzione patrimoni                    | o esistente)                        |                              |                                   |                              | 0,00%                        | 0,00%                                | 0,00%                        | 0,00%                   | OK                      |
| (nuove strutture realizzate/ nuove opere p<br>Progettazione partecipata  | programma   | ate)                                      |                                     |                              |                                   |                              | #DIV/0!                      | 100,00%                              | 100,00%                      | 0,00%                   | OK                      |
| (n. incontri con i cittadini / n. opere rileva<br>Stato di manutenzione del patrimoni  |   |   |                                     |                              |                                   |                              | 0,00%                        | 0,00%                                | 0,00%                        | 0,00%                   | ОК                      |
| Stato di manutenzione dei patrimoni<br>(manutenzioni ordinarie effettuate/manut  | .10   | dinarie programmate)                      |                                     |                              |                                   |                              | 95,94%                       | 104,65%                              | 100,00%                      | -4,65%                  | NOOK                    |
|  |   |   |                                     | 1 !                          |                                   |                              |                              |                                      |                              |                         |                         |
|  | itenzioni or  |   |                                     |                              |                                   |                              | -                            |                                      |                              |                         |                         |
|  | itenzioni oi  |   |                                     |                              |                                   |                              |                              |                                      |                              |                         |                         |
| i Efficacia temporale<br>Rispetto dei tempi programmati  | itenzioni oi  |   |                                     |                              |                                   |                              | := 220/                      | - 10                                 |                              |                         |                         |
| Rispetto dei tempi programmati<br>(n. interventi realizzati in ritardo/n. interve  | utenzioni oro   | mmati)                                    |                                     |                              |                                   |                              | 13,32%                       | 0,00                                 | 0,00%                        | 0,00%                   | ОК                      |
| Rispetto dei tempi programmati   | utenzioni oro   | mmati)                                    |                                     |                              |                                   |                              | 13,32%<br>5,67               | 0,00                                 | 0,00%                        | 0,00%                   | ОК                      |
| Rispetto dei tempi programmati<br>(n. interventi realizzati in ritardo/n. interve  | utenzioni oro   | ımmati)                                   |                                     |                              |                                   |                              |                              |                                      |                              |                         | _                       |
| Rispetto dei tempi programmati<br>n. interventi realizzati in ritardo/n. interve<br>Tempo medio di intervento su segnali   | utenzioni oro   | ımməti)                                   |                                     |                              |                                   |                              |                              |                                      |                              |                         | _                       |
| Rispetto del tempi programmati<br>(n. interventi realizzati in ritardo/n. interve<br>Tempo medio di intervento su segnali<br>Efficienza Economica<br>% risorse destinate alla manutenzio:  | wenti progra alazione   | aria                                      |                                     |                              |                                   |                              | 5,67                         | 5,00                                 | 5,00                         | 0,00                    | ОК                      |
| Rispetto dei tempi programmati<br>n. interventi realizzati in ritardo/n. interve<br>Tempo medio di intervento su segnali<br>Efficienza Economica<br>% risorse destinate alla manutenzioni<br>(spesa sostenuta per manutenzioni ordina  | venti progra llazione one ordinal                                       | aria<br>programmata manutenzio            | ıni ordinarie)                      |                              |                                   |                              | 5,67                         | 100,00%                              | 5,00 € 0,98                  | -2,32%                  | ок                      |
| Rispetto dei tempi programmati<br>n. interventi realizzati in ritardo/n. interve<br>Tempo medio di intervento su segnali<br>Efficienza Economica<br>% risorse destinate alla manutenzioni<br>(spesa sostenuta per manutenzioni ordina  | venti progra ilazione  one ordinal arie/spesa pone straorc              | aria<br>programmata manutenzio<br>dinaria | -                                   |                              |                                   |                              | 5,67                         | 5,00                                 | 5,00                         | 0,00                    | ОК                      |
| Rispetto del tempi programmati  (n. interventi realizzati in ritardo/n. interve  Tempo medio di intervento su segnal.   Efficienza Economica  % risorse destinate alla manutenzion  spesa sostenuta per manutenzioni ordina  % risorse destinata e alla manutenzioni  prisorse destinata e all | venti progra ilazione  one ordinal arie/spesa pone straorc              | aria<br>programmata manutenzio<br>dinaria | -                                   |                              |                                   |                              | 5,67                         | 100,00%                              | 5,00 € 0,98                  | -2,32%                  | ок                      |
| Rispetto del tempi programmati  (n. interventi realizzati in ritardo/n. interve  Tempo medio di intervento su segnal.   Efficienza Economica  % risorse destinate alla manutenzio  (spesa sostenuta per manutenzioni ordina  % risorse distinate alla manutenzioni ordina  % risorse distinate alla manutenzioni  (spesa sostenuta per manutenzioni straore  (spesa sostenuta per manutenzioni  (spesa sostenuta  (spesa sos | venti progra ilazione  one ordinal arie/spesa pone straorc              | aria<br>programmata manutenzio<br>dinaria | -                                   | )                            |                                   |                              | 5,67                         | 100,00%                              | 5,00 € 0,98                  | -2,32%                  | ок                      |
| Rispetto del tempi programmati  (n. interventi realizzati in ritardo/n. interve  Tempo medio di intervento su segnal.   Efficienza Economica  % risorse destinate alla manutenzio  (spesa sostenuta per manutenzioni ordina  % risorse destinate alla manutenzioni  (spesa sostenuta per manutenzioni interventa  (spesa sostenuta per manutenzioni  (spesa sostenuta  | venti progra ilazione  one ordinal arie/spesa pone straorc              | aria<br>programmata manutenzio<br>dinaria | -                                   | )                            |                                   |                              | 5,67<br>103,56%<br>54,56%    | 100,00%                              | 5,00 € 0,98                  | -2,32%                  | ок                      |
| Rispetto del tempi programmati  (n. interventi realizzati in ritardo/n. interve  Tempo medio di intervento su segnal.  Efficienza Economica  % risorse destinate alla manutenzion  spesa sostenuta per manutenzioni ordina  wrisorse destinate alla manutenzioni  spesa sostenuta per manutenzioni istraore  spesa sostenuta per manutenzioni  spesa soste | venti progra llazione  one ordina arie/spesa p one straorc rdinarie/spe | aria<br>programmata manutenzio<br>dinaria | -                                   |                              |                                   |                              | 5,67<br>103,56%<br>54,56%    | 5,00<br>100,00%<br>100,00%<br>€ 0,00 | 5,00<br>€ 0,98<br>€ 1,00     | -2,32%<br>0,00%         | OK OK                   |
| Rispetto del tempi programmati  (n. interventi realizzati in ritardo/n. interve  Tempo medio di intervento su segnali  Efficienza Economica  % risorse destinate alla manutenzio  (spesa sostenuta per manutenzioni ordina  % risorse destinate alla manutenzioni  (spesa sostenuta per manutenzioni straore  spesa sostenuta per manutenzioni  spesa sostenuta per manutenzioni  spesa sostenuta per manutenzioni  spesa sostenuta per manutenzioni  spesa  sostenuta per manutenzioni  spesa  sostenuta per manutenzioni  spesa  sostenuta per manutenzioni  spesa  sostenuta per manutenzioni  spesa  sostenuta per manutenzioni  spesa  spesa | venti progra llazione  one ordina arie/spesa p one straorc rdinarie/spe | aria<br>programmata manutenzio<br>dinaria | -                                   |                              |                                   |                              | 5,67<br>103,56%<br>54,56%    | 100,00%                              | € 0,98<br>€ 1,00             | -2,32%<br>0,00%         | ок<br>ок<br>ок          |
| Rispetto del tempi programmati  (n. interventi realizzati in ritardo/n. interve  Tempo medio di intervento su segnal.  Efficienza Economica  % risorse destinate alla manutenzion  spesa sostenuta per manutenzioni ordina  wrisorse destinate alla manutenzioni  spesa sostenuta per manutenzioni istraore  spesa sostenuta per manutenzioni  spesa soste | venti progra llazione  one ordina arie/spesa p one straorc rdinarie/spe | aria<br>programmata manutenzio<br>dinaria | -                                   |                              |                                   |                              | 5,67<br>103,56%<br>54,56%    | 5,00<br>100,00%<br>100,00%<br>€ 0,00 | 5,00<br>€ 0,98<br>€ 1,00     | -2,32%<br>0,00%         | OK OK                   |

|   |                                      |                                   |                                       | Comune                                | e di Pogliano M                             | ilanese                               |                                       |                                       |                                       | ANNO                        | 2013                           |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
|   |                                      |                                   |                                       |                                       | ettivo di proc<br>one della per             |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
| Area/Settore/Centro d Responsabi  | lità                                 |                                   | avori pubblic                         |                                       |   | I                                     |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |                                      |                                   | L.PP. E Manut<br>L.PP. E Manut        |                                       |   | l                                     |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
|   |                                      |                                   |                                       |                                       | Processo 46                                 |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
|   | Pr                                   | ogettare e gestire                | lavori di man                         |                                       | rdinaria e st<br>alità del Proc             |                                       | u strade e illu                       | ıminazione pu                         | bblica                                |                             |                                |
|   |                                      |                                   |                                       |                                       |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
| Assicurare la manutenzio  | ne orain                             | aria e straordinaria              | a delle strad                         |                                       | uovi interve                                |                                       | alsponibili -                         | Completare                            | jii interventi in co                  | rso ai esecu                | zione ea                       |
|   |                                      |                                   |                                       |                                       | Stakeholders                                |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
|   |                                      |                                   |                                       |                                       | Cittadini                                   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
|   |                                      |                                   |                                       |                                       | Indici                                      |                                       |                                       |                                       |                                       | Raggiunto                   | Raggiunto                      |
|   |                                      |                                   | 2009                                  | 2010                                  | 2011  | 2012                                  | media triennio<br>prec                | Atteso nell'anno                      | Raggiunto nell'anno                   | nell'anno/<br>Triennio prec | nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di<br>Popolazione  | Quantità                             |                                   | 8.237                                 | 8.257                                 | 8.304                                       | 8.327                                 | 8.296                                 | 8.326                                 | 8.326                                 | 0,36%                       | 0,00%                          |
| N. manutenzioni straordinarie effettu.<br>N. manutenzioni straordinarie program   |                                      |                                   | 5                                     | 16<br>16                              | 2   | 0 0                                   | 6,00<br>6,00                          | 21                                    | 4 26                                  | -33,33%<br>333,33%          | -80,95%<br>23,81%              |
| E destinati nuove opere di competenz<br>E destinati manutenzione patrimonio   | za .                                 |                                   | € 56.000,00<br>€ 376.575,00           | € 47.847,00<br>€ 691.132,00           | € 0,00<br>€ 359.381,20                      | € 0,00<br>€ 315.000,00                | € 15.949,00<br>€ 455.171,07           | € 0,00<br>€ 101.000,00                | 0<br>196880                           | -100,00%<br>-56,75%         | #DIV/0!<br>94,93%              |
| N. nuove opere realizzate N. nuove opere programmate  | Coloccinc                            |                                   | 0                                     | 1 0                                   | 3   | 0                                     | 1                                     | 1 0                                   | 1 2                                   | -25,00%<br>100,00%          | 0,00%<br>#DIV/0!               |
| Nº incontri con i cittadini<br>Nº opere rilevanti   |                                      |                                   | 0                                     | 2                                     | 0 2   | 0                                     | 0                                     | 0                                     | 2                                     | #DIV/0!<br>50,00%           | #DIV/0!<br>100,00%             |
| N. manutenzioni ordinarie effettuate<br>N. manutenzioni ordinarie programma<br>N. istanze soddisfatte                   | ate                                  |                                   | 156<br>156<br>139                     | 120<br>120<br>94                      | 108<br>108<br>108                           | 110<br>110<br>110                     | 113<br>113<br>104                     | 100<br>100<br>100                     | 138<br>138<br>138                     | 22,49%<br>22,49%<br>32.69%  | 38,00%<br>38,00%<br>38,00%     |
| N. istanze ricevute Km strade illuminate  |                                      |                                   | 110<br>110<br>26                      | 104<br>26                             | 100<br>26                                   | 138<br>26                             | 32,69%                                | 38,00%<br>0,00%                       |                                       |                             |                                |
| Km strada patrimonio  N. persone coinvolte nel processo   |                                      |                                   | 32,1<br>1,5                           | 26<br>32,1<br>1,5                     | 32,1<br>1,5                                 | 32,1<br>1,15                          | 32,1<br>1,38                          | 32,1<br>0,8                           | 32,1<br>0,8                           | 0,00%<br>-42,17%            | 0,00%                          |
| N. dipendenti totali dell'Ente<br>Indici d  |                                      |                                   | 46,40                                 | 45,40                                 | 44,40                                       | 43,40                                 | 44,40                                 | 42,40                                 | 42,40                                 | -4,50%                      | 0,00%                          |
| Tempo medio di intervento su segnal<br>N° interventi realizzati in ritardo<br>N° interventi programmati                 | azione in gg.                        |                                   | 3<br>0<br>0                           | 0 0                                   | 0   | 0 0                                   | 2,00<br>0,00<br>0,00                  | 0<br>0                                | 0<br>0                                | 0,00%<br>#DIV/0!<br>#DIV/0! | 0,00%<br>#DIV/0!<br>#DIV/0!    |
| Indici d  |                                      |                                   |                                       |                                       |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
| spesa sostenuta per manutenzioni on<br>spesa programmata manutenzioni oro   | dinarie                              |                                   | € 145.299,00<br>€ 145.500,00          | € 170.433,00<br>€ 157.000,00          | € 118.454,44<br>€ 91.500,00                 | € 104.614,61<br>€ 104.700,00          | € 131.167,35<br>€ 117.733,33          | € 101.000,00<br>€ 101.000,00          | € 117.990,00<br>€ 118.000,00          | -10,05%<br>0,23%            | 16,82%<br>16,83%               |
| spesa sostenuta per manutenzioni str<br>spesa programmata manutenzioni str  | aordinarie                           |                                   | € 34.420,00<br>€ 34.420,00            | € 120.000,00<br>€ 110.000,00          | € 215.454,44<br>€ 230.000,00                | € 0,00                                | € 111.818,15<br>€ 113.333,33          | € 199.800,00<br>€ 199.800,00          | € 19.890,00<br>€ 19.890,00            | -82,21%<br>-82,45%          | -90,05%<br>-90,05%             |
| Costo diretto del servizio illuminazione<br>Costo utenze illuminazione pubblica d                                       |                                      | а                                 | € 51.000,00<br>€ 102.404,00           | € 61.384,00<br>€ 110.998,00           | € 50.238,12<br>€ 106.754,81<br>€ 333.908,88 | € 58.499,50<br>€ 174.837,00           | € 56.707,21<br>€ 130.863,27           | € 58.500,00<br>€ 165.000,00           | € 59.000,00<br>€ 144.030,00           | 4,04%<br>10,06%<br>-43,26%  | 0,85%<br>-12,71%<br>-54,16%    |
| Costo manutenzione manto stradale  N. km strade asfaltate  Costo del processo   |                                      |                                   | € 179.719,00<br>27,85<br>€ 389.485,75 | € 290.433,00<br>27,85<br>€ 414.619,75 | 27,85<br>€ 362.641,19                       | € 104.614,61<br>27,85<br>€ 346.039,73 | € 242.985,50<br>27,85<br>€ 374.433,55 | € 300.800,00<br>27,85<br>€ 346.039,73 | € 137.880,00<br>27,85<br>€ 403.135,35 | 0,00%<br>7,67%              | 0,00%                          |
| Indici di<br>n. ricorsi e/o segnalazioni  | Qualità                              |                                   | 139                                   | 94                                    | 108   | 110                                   | 104                                   | 100                                   | 104                                   | 0,00%                       | 4,00%                          |
| n. interventi effettuati % gradimento dei servizi (indagine)  |                                      |                                   | 139                                   | 94                                    | 108   | 110                                   | 104                                   | 100                                   | 138                                   | 32,69%<br>#DIV/0!           | 38,00%<br>#DIV/0!              |
| Personale coinvo  | h I B                                |                                   |                                       | '                                     |   | Callabas                              |                                       | D                                     |                                       |                             |                                |
| Nome e cognome  | Categoria                            | % tempo dedicate/o al<br>processo |                                       | Т                                     | ipo   | Collabol                              | ratori coinvolt                       | osto                                  | No                                    | minativo                    |                                |
| GIOVANNA FREDIANI<br>PAOLA ANNONI   | D1<br>C3                             | 25%<br>25%                        |                                       |                                       |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
| DANIELA DE SIMONE<br>GIOVANNI LONGO   | B5<br>B5                             | 10%<br>20%                        |                                       |                                       |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
|   |                                      |                                   |                                       |                                       |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
|   |                                      | INDICATORI DI PE                  | RFORMANCE                             |                                       |   |                                       | Media trienno<br>precedente           | Performance attesa                    | Performance realizzata                | Scost                       | ESITO                          |
| Stato di conservazione del patrim   | onio                                 | Indicatori di E                   | fficacia                              |                                       |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
| (manutenzioni straordinarie effettuate<br>% nuove opere   | /manutenzio                          | ni straordinarie programm         | nate)                                 |                                       |   |                                       | 100,00%<br>3,50%                      | 0,00%                                 | 0,00%                                 | -84,62%<br>0.00%            | NOOK                           |
| (€ destinati nuove opere di competen:<br>% realizzazione nuove opere  |                                      |                                   | io esistente)                         |                                       |   |                                       | 133,33%                               | #DIV/0!                               | 50,00%                                | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| (nuove strutture realizzate/ nuove ope<br>Progettazione partecipata<br>(n. incontri con i cittadini / n. opera ci       |                                      | nate)                             |                                       |                                       |   |                                       | 0,00%                                 | 0,00%                                 | 50,00%                                | 50,00%                      | ок                             |
| (n. incontri con i cittadini / n. opere ri<br>Stato di manutenzione del patrim<br>effettuate/manutenzioni ordinarie pro | onio                                 |                                   |                                       | (manut                                | enzioni ordinarie                           | :                                     | 100,00%                               | 100,00%                               | 100,00%                               | 0,00%                       | ок                             |
| tasso di risposta<br>(n istanze soddisfatte / n istante ricev   |                                      |                                   |                                       |                                       |   |                                       | 100,00%                               | 100,00%                               | 100,00%                               | 0,00%                       | ок                             |
| <b>% di illuminazione pubblica</b><br>(Km strade illuminate/Km strade del p   | atrimonio)                           |                                   |                                       |                                       |   |                                       | 81,00%                                | 81,00%                                | 81,00%                                | 0,00%                       | ок                             |
| Rispetto dei tempi programmati  |                                      | Indicatori di Efficac             | ia temporale                          |                                       |   |                                       | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               | #DIV/0!                     | #DIV/0!                        |
| (n. interventi realizzati in ritardo/n. int<br>Tempo medio di intervento su se  |                                      | rammati)                          |                                       |                                       |   |                                       | 2,00                                  | 2,00                                  | 2,00                                  | 0,00                        | #DIV/U!                        |
|   |                                      |                                   |                                       |                                       |   |                                       | ,,,,,                                 | ,,,,                                  | ,                                     |                             |                                |
|   |                                      |                                   |                                       |                                       |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
|   |                                      |                                   |                                       |                                       |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
| % risorse destinate alla manuten  | zione ordin                          |                                   |                                       |                                       |   |                                       | 111,41%                               | 100,00%                               | 99,99%                                | -0,01%                      | OK                             |
| (spesa sostenuta per manutenzioni or<br>% risorse destinate alla manuten<br>sostenuta per manutenzioni straordina       | zione strao                          | rdinaria                          |                                       |                                       | (spesa                                      |                                       | 98,66%                                | 100,00%                               | 100,00%                               | 0,00%                       | ок                             |
| Costo unitario manutenzione mar<br>(Costo manutenzione manto stradale   | n <b>to stradale</b><br>/ km asfalta | 1                                 | ,                                     |                                       |   |                                       | € 8.724,79                            | € 10.800,72                           | € 4.950,81                            | -€ 5.849,91                 | ОК                             |
| Costo unitario dell'illuminazione  <br>del servizio di illuminazione pubblica /<br>Efficienza energetica                |                                      | uminate)                          |                                       |                                       | (Costo diretto                              |                                       | € 2.181,05                            | € 2.250,00                            | € 2.269,23                            | € 19,23                     | NOOK                           |
| costo utenze illuminazione pubblica c   | li competenz                         | a/costo utenze anno preci         | edente)                               |                                       |   |                                       | € 68.082,19                           | -€ 9.837,00                           | -€ 30.807,00                          | -€ 20.970,00                | ОК                             |
|   |                                      | Indicatori di (                   | Qualità                               |                                       |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
| % gradimento dei servizi<br>(indagine)  |                                      |                                   |                                       |                                       |   |                                       | 0,00%                                 | 0,00%                                 | 0,00%                                 | 0,00%                       | ОК                             |
| Qualità degli inteventi<br>(n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. intervei  | nti effettuati)                      |                                   |                                       |                                       |   |                                       | 100,00%                               | 100,00%                               | 75,36%                                | -24,64%                     | NOOK                           |
|   |                                      |                                   |                                       | _                                     |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
|   |                                      |                                   |                                       | An                                    | alisi del risult                            | ato                                   |                                       |                                       |                                       |                             |                                |
|   |                                      |                                   |                                       |                                       |   |                                       |                                       |                                       |                                       |                             |                                |

7c scheda processi CONSUNTIVO 2013 POGLIANO MILANESE:xis

commento sintetico sui risultati

|   |              |   |                              | Comune di F                | Pogliano Milan                | ese               |                        |                            |                            | ANNO                                     | 2013  |
|---|--------------|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|--|---|
|   |              |   |                              |                            | vo di process<br>della perfor |                   |                        |                            |                            | 7  |   |
| Area/Settore/Centro d Responsal   | oilità       | Area L                                  | avori pubblici               |                            | •                             |                   |                        |                            |                            |  |   |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo                                     |              | LI                                      | .PP. E Manut<br>.PP. E Manut | enzioni                    |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            | ocesso 47                     |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            | el verde pu                   | oblico            |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              | Finalità                   | del Process                   | 0                 |                        |                            |                            |  |   |
| Pianificare la gestion  | e del verd   | e pubblico - Assicu<br>Completare gli i |                              |                            |                               |                   |                        |                            | isorse econon              | niche dispo                              | nibili -                                    |
|   |              |   |                              |                            | keholders                     |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            | ittadini<br>Indici            |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   | 2009                         | 2010                       | 2011                          | 2012              | media triennio<br>prec | Atteso nell'anno           | Raggiunto<br>nell'anno     | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici d Popolazione  | i Quantità   |   | 8.237                        | 8.257                      | 8.304                         | 8.327             | 8296,00                | 8.326                      | 8.326                      | 0,36%                                    | 0,00%                                       |
| N. manutenzioni effettuate N. manutenzioni programmate                  |              |   | 437<br>437                   | 762<br>762                 | 830<br>807                    | 682<br>682        | 758,00<br>750,33       | 700<br>700                 | 656<br>667                 | -13,46%<br>-11,11%                       | -6,29%<br>-4,71%                            |
| Nuove aree realizzate   |              |   | 1                            | 1 1                        | 1 1                           | 1                 | 1,00                   | 0                          | 2 2                        | 100,00%                                  | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Nuove aree programmate<br>Mq verde                                      |              |   | 114.406                      | 114.406                    | 115.626                       | 115.981           | 1,00<br>115.338        | 115.648                    | 123.292                    | 6,90%                                    | 6,61%                                       |
| Mq territorio N. persone coinvolte nel processo                         |              |   | 4.690.000<br>1,5             | 4.690.000<br>1,5           | 4.690.000<br>1,50             | 4.690.000<br>0,90 | 4.690.000<br>1,30      | 4.690.000<br>0,80          | 4.690.000<br>0,80          | 0,00%<br>-38,46%                         | 0,00%                                       |
| N. dipendenti totali dell'Ente  | 43,40        | 44,40                                   | 42,40                        | 42,40                      | -4,50%<br>#DIV/0!             | 0,00%<br>#DIV/0!  |                        |                            |                            |  |   |
| Indici e  | di Tempo     |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Tempo medio di intervento su segna                                      | 6            | 6,00                                    | 6                            | 6                          | 0,00%                         | 0,00%             |                        |                            |                            |  |   |
| Nº interventi realizzati in ritardo<br>Nº interventi programmati        |              |   | 0<br>437                     | 762                        | 0<br>830                      | 0<br>682          | 0,00<br>758,00         | 700                        | 0<br>667                   | #DIV/0!<br>-12,01%                       | #DIV/0!<br>-4,71%                           |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|   | di Costo     |   |                              | ·                          | 1                             |                   |                        |                            |                            |  |   |
| spesa sostenuta per manutenzioni<br>spesa programmata per manutenzion   | ni           |   | € 80.179,00<br>€ 75.000,00   | € 70.232,00<br>€ 80.000,00 | € 61.492,48<br>€ 75.000,00    |                   |                        | € 85.000,00<br>€ 85.000,00 | € 81.515,00<br>€ 86.600,00 | 9,32%<br>5,18%                           | -4,10%<br>1,88%                             |
| Costo del processo  |              |   | € 81.648,94                  | € 71.711,41                | € 65.492,48                   | € 93.309,21       | € 76.837,70            | € 88.000,00                | € 83.515,00                | 8,69%                                    | -5,10%                                      |
| Mq verde pubblico   |              |   | 114.406                      | 114.406                    | 115.626                       | 115.981           | 115.338                | 115.648                    | 123.292                    | 6,90%<br>#DIV/0!                         | 6,61%<br>#DIV/0!                            |
| To dial a   | di Qualità   |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| % gradimento dei servizi (indagine)                                     | ii Quanta    |   |                              |                            |                               |                   | 0,00                   |                            |                            | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   | 0,00                   |                            |                            | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   | 0,00                   |                            |                            | # D11/0.                                 | 11014/0.                                    |
| Personale coinv   | olto nel Pr  | % tempo dedicate/o al                   |                              |                            |                               | Collabor          | atori coinvolt         | nel Processo               |                            |  |   |
| Nome e cognome  | Categoria    | processo                                |                              | Tip                        | 0                             |                   | (                      | Costo                      |                            | Nominativo                               |   |
| GIOVANNA FREDIANI<br>PAOLA ANNONI                                       | D1<br>C3     | 20%<br>25%                              |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
| DANIELA DE SIMONE   | B5<br>B5     | 20%                                     |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
| GIOVANNI LONGO  | БЭ           | 5%                                      |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   | Media trienno          |                            |                            |  |   |
|   | 1            | INDICATORI DI PERI                      |                              |                            |                               |                   | precedente             | Performance attesa         | Performance realizzata     | Scost                                    | ESITO                                       |
| Stato di conservazione del verde  | pubblico     | Indicatori di Eff                       | icacia                       |                            |                               |                   | 101 000/               |                            |                            | 0.000/                                   |   |
| (manutenzioni effettuate/manutenziono realizzazione nuove aree          | oni programm | nate)                                   |                              |                            |                               |                   | 101,02%                | 100,00%                    | 100,00%                    | 0,00%                                    | ок  |
| (nuove aree realizzate/ nuove aree p                                    | rogrammate)  |   |                              |                            |                               |                   | 100,00%                | #DIV/0!                    | 100,00%                    | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Verde pubblico<br>(mq verde/mq territorio)                              |              |   |                              |                            |                               |                   | 2,46%                  | 2,47%                      | 2,63%                      | 0,16%                                    | ок  |
| Verde procapite<br>(mq verde/popolazione)                               |              |   |                              |                            |                               |                   | 1390,28%               | 1389,00%                   | 1480,81%                   | 91,81%                                   | ок  |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   | ]            | Indicatori di Efficacia                 | temporale                    |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  | ·   |
| Rispetto dei tempi programmati<br>(n. interventi manutenzione ordinaria |              | ritardo/n. interventi manut             | enzione ordinaria            | nrogrammati)               |                               |                   | 0,00%                  | 0,00                       | 0,00%                      | 0,00%                                    | ОК  |
|   |              | ,                                       |                              | p g                        |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   | Ir           | ndicatori di Efficienza                 | Economica                    |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
| % risorse destinate<br>manutenzioni sostenuta/spesa per m               |              |   |                              |                            |                               | (spesa per        | 90,56%                 | € 1,00                     | 94,13%                     | -5,87%                                   | ок  |
| Costo unitario  |              | rogrammata)                             |                              |                            |                               |                   | € 0,67                 | € 0,76                     | € 0,68                     | -€ 0,08                                  | ок  |
| (costo del processo/mq verde pubbli<br>Costo pro capite del servizio    |              |   |                              | (                          | costo                         |                   | € 9,26                 | € 10,57                    | € 10,03                    | -€ 0,54                                  | ок  |
| complessivo del processo/popolazion                                     | ie)          |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              | Indicatori di Qu                        | ıalità                       |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
| % gradimento dei servizi  |              | QL                                      |                              |                            |                               | (indagine)        | 0,00%                  | 0,00%                      | 0,00%                      | € 0,00                                   | ок  |
|   |              |   |                              |                            |                               | (29.10)           | 2,3070                 | -,,,,,,,,                  | 2,507.0                    | - 5,00                                   |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              | Analisi                    | i del risultato               | )                 |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
| İ   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              | commento s                 | intetico sui ri               | sultati           |                        |                            |                            |  |   |
|   |              |   |                              |                            |                               |                   |                        |                            |                            |  |   |

|  |   |                                   |                             | Comune d                    | di Pogliano Milano           | ese                         |                             |                             |                             |  |   |
|--|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|---|
|  |   |                                   |                             | Obiet                       | ttivo di process             | 60                          |                             |                             |                             | ANNO                                     | 2013  |
|  |   |                                   |                             | Misurazior                  | ne della perfori             | nance                       |                             |                             |                             |  |   |
| Area/Settore/Centro d Responsabil<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   | lità  |                                   | Area Socio C<br>Servizio S  |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| Ufficio/Centro di Costo  |   |                                   | Ufficio Serviz              |                             |                              | 1                           |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   |                             |                             | Processo 48                  |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   | Pro                         |                             | stire servizi d              |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   |                             | Finan                       | ità del Process              | 0                           |                             |                             |                             |  |   |
| Gar  | rantire u   | n elevato livello qu              | ualitativo at               | traverso la g               | estione inter                | na (o control               | lo) dei servizi             | educativi e                 | di supporto                 |  |   |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   |                             | S                           | takeholders                  |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   |                             | Famiglie                    | con bimbi 0-3                | 3 anni                      |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   | 1                           |                             | Indici                       |                             | 1                           | I                           |                             | Paggiunto                                | Paggiunto                                   |
|  |   |                                   | 2009                        | 2010                        | 2011                         | 2012                        | media triennio prec         | Atteso<br>nell'anno         | Raggiunto<br>nell'anno      | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di (  | Quantità  |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| Popolazione<br>Nº posti occupati   |   |                                   | 8.237<br>36                 | 8.257<br>33                 | 8.304<br>32                  | 8.327<br>32                 | 8296,00<br>32,33            | 8.326<br>32                 | 8.326<br>35                 | 0,36%<br>8,25%                           | 0,00%<br>9,38%                              |
| N° posti disponibili<br>N° richieste pervenute   |   |                                   | 0                           | 0                           | 0                            | 0                           | 0,00                        | 0                           | 0                           | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Bimbi 0-3 anni   |   |                                   | 45<br>312                   | 38<br>315                   | 37<br>297                    | 36<br>293                   | 37,00<br>301,67             | 36<br>290                   | 36<br>290                   | -2,70%<br>-3,87%                         | 0,00%                                       |
| Bimbi 0-3 anni N° gg apertura servizio N° ore servizio alla settimana N. persone coinvolte nel processo N. dipendenti totali dell'Ente   |   |                                   | 235<br>52,5                 | 235<br>52,5                 | 235<br>52,5                  | 235<br>52,5                 | 235,00<br>52,50<br>10,85    | 235<br>52,5<br>10,85        | 235<br>52,5                 | 0,00%                                    | 0,00%                                       |
| N. persone convoite nei processo N. dipendenti totali dell'Ente  | sone coinvolte nel processo 10,85 10,85 10,85 10,85 10,85 ndenti totali dell'Ente 46,4 45,4 44,4 43,4 |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             | 10,85<br>42,40              | 0,00%<br>-4,50%                          | 0,00%                                       |
| Indici di<br>Tempo medio in lista di attesa (giorni)   | Indici di Tempo   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             | 30                          | 0,00%                                    | 0,00%                                       |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Indici d   | · Casto   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Costo del processo   | I COSTO   |                                   |                             | € 387.983,45                |                              | € 315.166,95                | € 363.120,61                |                             | € 308.707,00                | -14,98%                                  | 2,22%                                       |
| Proventi di competenza<br>Spese Tit. 1   |   |                                   | € 125.700,00<br>€ 96.167,00 | € 125.720,00<br>€ 93.531,00 | € 125.000,00<br>€ 106.379,00 | € 125.000,00<br>€ 77.532,91 | € 125.240,00<br>€ 92.480,97 | € 125.000,00<br>€ 77.500,00 | € 114.600,00<br>€ 83.484,00 | -8,50%<br>-9,73%                         | -8,32%<br>7,72%                             |
| FSR (voce in entrata)  |   |                                   | € 28.440,00                 |                             | € 20.726,08                  | € 20.700,00                 | € 13.808,69                 | € 20.000,00                 | € 17.399,00                 | 26,00%<br>#DIV/0!                        | -13,01%<br>#DIV/0!                          |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Indici di  | Qualità   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| % gradimento servizio<br>Valutazione del servizio da parte degli   | operatori   |                                   |                             |                             |                              |                             | 0,00                        |                             |                             | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             | 0,00                        |                             |                             | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Personale coinvo   | lto nel Pr  |                                   |                             |                             |                              | Collaborato                 | pri coinvolti nel           | Processo                    |                             |  |   |
| Nome e cognome   | Categoria   | % tempo dedicate/o al<br>processo |                             |                             | Tipo                         |                             | Cos                         | sto                         |                             | Nominativo                               |   |
| Bianchi Anna Maria<br>Ballarini Simona   | B<br>A  | 100% del 50%<br>100%              |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| Grillo Maria<br>Pellegatta Alba *  | A<br>A  | 100%<br>100% del 50%              |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| Zanetti Katia  | C   | 100%<br>100%                      |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| Carraro Cinzia<br>Lavazza Daniela  | С   | 100%                              |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| Lavazza Daniela<br>Perre Giuseppina<br>Roveda Monica **<br>Grillo Carla  | В   | 100%<br>44%                       |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| Grillo Carla<br>Pugliese Mariagrazia   | C<br>C  | 100%<br>0%                        |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| Pugliese Mariagrazia<br>Russo Teresa<br>Porrati Miriam   | B<br>C  | 12,80%<br>10,14%                  |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| Porrati Miriam<br>Barbieri Paola   | D   | 12,08%                            |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   | INDICATORI DI P                   | ERFORMANCE                  | E                           |                              |                             | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa       | Performance realizzata      | Scost                                    | ESITO                                       |
| % di utilizzo del servizio   |   | Indicatori di                     | Efficacia                   |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| (posti occupati/posti disponibili) % di utenti potenziali  |   |                                   |                             |                             | /richieste ne                | rvenute/ bimbi 0-           | #DIV/0!                     | #DIV/0!                     | #DIV/0!                     | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| 3 anni)<br>Lista d'attesa  |   |                                   |                             | /richies                    | te pervenute /               | Wenute, billion             | 12,2770                     | 12,41%                      | 12,41%                      | 0,00%                                    | ОК  |
| posti disponibili)   |   |                                   |                             | (11011100                   |                              |                             | #DIV/0!                     | #DIV/0!                     | #DIV/0!                     | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| giorni di apertura del servizio<br>orario disponibilità media settima  |   |                                   |                             |                             | (n.gg.                       | ./365)                      | 235,00                      | 235,00                      | 235,00                      | 0,00                                     | ок  |
| (ore servizio/60 ore max)  | пане  | · .dit-ui di Effica               | '- +anovale                 |                             |                              |                             | 52,50                       | 52,50                       | 52,50                       | 0,00                                     | ОК  |
| Tempo medio in lista di attesa   |   | Indicatori di Effica              | сіа тетроган                | e                           |                              |                             | 30,00                       | 30,00                       | 30,00                       | 0,00                                     | ок  |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             | ,-                          | ,-                          |                             | .,.                                      |   |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
| The state of the s |   | Indicatori di Efficie             | nza Economio                | ca                          | (-                           | 2 - A reado                 |                             |                             |                             |  |   |
| % di copertura del servizio del processo) Costo unitario (costo del processo / n. utenti) Costo procapite del servizio processo / popolazione)   |   |                                   |                             |                             | (4)                          | provento / costo            | 34,49%                      | 41,39%                      | 37,12%                      | -4,27%                                   | NOOK  |
| (costo del processo / n. utenti)   |   |                                   |                             | Cost                        | to complessivo del           |                             | € 1.203,71                  | € 1.041,38                  | € 1.064,51                  | € 23,13                                  | NOOK  |
| processo / popolazione)  |   | Indicatori di                     | Olità                       | (000                        | 0 Complessive oc.            |                             | € 43,77                     | € 36,27                     | € 37,08                     | € 0,81                                   | NOOK  |
| % gradimento servizio  |   | Indicatori di                     | Quanta                      |                             |                              |                             | 0,00                        | 0,00                        | 0,00                        | 0,00                                     | ок  |
| (indagine)<br>Valutazione del servizio da parte d<br>(indagine)  | degli opera   | itori                             |                             |                             |                              |                             | 0,00                        | 0,00                        | 0,00                        | 0,00                                     | ОК  |
| (Indagilie)  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   |                             | Anal                        | lisi del risultato           | )                           |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |
|  |   | * Pellegatta                      | a Alba : Consu              | untivo 2013: u              | 0% ** Roved                  | la Monica : Con             | nsuntivo 2013: •            | 47%                         |                             |  | I   |
|  |   |                                   |                             |                             |                              |                             |                             |                             |                             |  |   |

|   |               |                                   |                                |               | ogliano Milan                 |               |                              |                     |                        | ANNO                                     | 2013                                       |
|---|---------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|---------------|------------------------------|---------------------|------------------------|--|--|
|   |               |                                   | N                              |               | o di process<br>della perfori |               |                              |                     | •                      |  |  |
| Area/Settore/Centro d Responsab   | ilità         |                                   | Area Vigila                    | nza           |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| Servizio<br>Jfficio/Centro di Costo                                       |               |                                   | vizio Polizia<br>ficio Polizia | Locale        |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| Smelo/centro di costo   |               | <u> </u>                          | ncio i onzia                   |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
|   |               | D                                 |                                |               | cesso 49                      |               |                              |                     |                        |  |  |
|   |               | Proget                            | tare e gest                    |               | del Processi                  |               | i connessi                   |                     |                        |  |  |
| Garantire la mobilità s   | ul territor   |                                   |                                | ttraverso l   | a progettaz                   | zione del Pi  | iano di Viab<br>ità dei sema |                     | ità e la sua ge        | stione - Ga                              | rantire                                    |
|   |               |                                   |                                | Sta           | keholder                      |               |                              |                     |                        |  |  |
|   |               |                                   | Automob                        | ilisti/ Moto  | ciclisti / Ci                 | clisti / Ped  | oni                          |                     |                        |  |  |
|   |               |                                   |                                | 1             | Indici                        |               |                              |                     |                        |  |  |
|   |               |                                   | 2009                           | 2010          | 2011                          | 2012          | media triennio<br>prec       | Atteso<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anr |
|   | Quantità      |                                   | 0.227                          | 0.257         | 0.204                         | 0 227         | 9206.00                      | 0 226               | 0 226                  | 0.3604                                   | 0.0004                                     |
| Popolazione<br>N° segnali   |               |                                   | 8.237<br>1550                  | 8.257<br>1650 | 8.304<br>1680                 | 8.327<br>1640 | 8296,00<br>1657              | 8.326<br>1600       | 8.326<br>1600          | 0,36%<br>-3,42%                          | 0,00%                                      |
| Cm strade urbane  |               |                                   | 11,72                          | 11,72         | 11,72                         | 11,72         | 11,72                        | 11,72               | 11,72                  | 0,00%                                    | 0,00%                                      |
| N° segnali sostituiti<br>N° interventi effettuati                         |               |                                   | 120<br>100                     | 135<br>145    | 75<br>150                     | 80<br>160     | 96,67<br>151,67              | 80<br>150           | 85<br>140              | -12,07%<br>-7,69%                        | 6,25%<br>-6,67%                            |
| N° interventi programmati   |               |                                   | 20                             | 45            | 25                            | 30            | 33,33                        | 65                  | 70                     | 110,00%                                  | 7,69%                                      |
| N. persone coinvolte nel processo N. dipendenti totali dell'Ente          |               |                                   | 1,25<br>46,40                  | 1,25<br>45,40 | 1,25<br>44,40                 | 1,25<br>43,40 | 1,25<br>44,40                | 1,25<br>42,40       | 1,25<br>42,40          | 0,00%<br>-4,50%                          | 0,00%                                      |
| Realizzazione piccoli lavori svolti diret                                 | tamente dal p | personale                         | 30                             | 40            | 60                            | 65            | 55,00                        | 70                  | 75                     | 36,36%                                   | 7,14%                                      |
| N. cartelli imbrattati puliti  Indici d                                   | li Tempo      |                                   | 15                             | 15            | 20                            | 25            | 20,00                        | 30                  | 35                     | 75,00%                                   | 16,67%                                     |
| Nº interventi effettuati in ritardo                                       |               |                                   | 0                              | 0             | 0                             | 0             | 0,00                         | 0                   | 0                      | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
| empo medio di intervento su segnala                                       | azione (gg)   |                                   | 20                             | 18            | 15                            | 15            | 16,00                        | 15                  | 15                     | -6,25%<br>#DIV/0!                        | 0,00%<br>#DIV/0!                           |
|   |               |                                   |                                |               |                               |               |                              |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
| Indici o<br>Costo del processo  | di Costo      |                                   | € 42.061,00                    | € 70 917 92   | £ 53 030 06                   | £ 62 000 00   | € 61.982,66                  | € 61.000,00         | € 58.565,00            | -5,51%                                   | -3,99%                                     |
| di cui Costo segnaletica  |               |                                   | € 25.746,00                    | € 23.704,00   |                               | € 10.000,00   |                              | € 13.000,00         | € 12.000,00            | -40,80%                                  | -7,69%                                     |
|   |               |                                   |                                |               |                               |               |                              |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
|   |               |                                   |                                |               |                               |               |                              |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                         |
|   |               |                                   |                                |               |                               |               |                              |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                    |
| % gradimento servizio   | i Qualità     |                                   |                                |               |                               |               | 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 coinv   | olto nel Pro  | ocesso                            |                                |               |                               | Collabora     | atori coinvolt               | i nel Process       | 0                      |  |  |
| Nome e cognome  | Categoria     | % tempo dedicate/o al<br>processo |                                | Ti            | ро                            |               | Со                           | sto                 |                        | Nominativo                               |  |
| Carmine Capri   | D3            | 12%                               |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| Restelli Massimiliano   | C4            | 20%                               |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| Righini Roberto   | C4            | 21%                               |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| assino Roberto  | C4            | 12%                               |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| Bosani Giovanni   | C4            | 17%                               |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| Ferentini Manolo  | C2            | 17%                               |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| Buondonno Domenico  | B6            | 26%                               |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
|   |               |                                   |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
|   |               |                                   |                                |               |                               |               | Media trienno                | Performance         | Performance            |  |  |
|   | IN            | DICATORI DI PERF                  | DRMANCE                        |               |                               |               | precedente                   | attesa              | realizzata             | Scost                                    | ESITO                                      |
|   |               | Indicatori di Effic               | acia                           |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| % copertura<br>n. segnali /km strade urbane)                              |               |                                   |                                |               |                               |               | 141                          | 137                 | 137                    | 0,00%                                    | ок   |
| Tasso di rinnovamento<br>n. segnali sostituiti/n. totali segnali)         |               |                                   |                                |               |                               |               | 5,84%                        | 5,00%               | 5,31%                  | 0,31%                                    | ок   |
| Grado di realizzazione del Piano  |               |                                   |                                |               |                               |               | 455,00%                      | 230,77%             | 200,00%                | -30,77%                                  | NOOK                                       |
| n. interventi effettuati / n. interventi                                  |               |                                   |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| Realizzazione piccoli lavori svolti                                       | direttamen    | te dal personale                  |                                |               |                               |               | 55,00                        | 70,00               | 75                     | 500,00%                                  | ок   |
| N. cartelli imbrattati puliti   |               |                                   |                                |               |                               |               | 20                           | 30                  | 35                     | 500,00%                                  | ОК   |
| Rispetto dei tempi programmati  | In            | dicatori di Efficacia I           | temporale                      |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| n. interventi realizzati in ritardo/n. in                                 | terventi prog | rammati)                          |                                |               |                               |               | 0,00%                        | 0,00%               | 0,00%                  | 0,00%                                    | ок   |
| Tempo medio di intervento su se   | gnalazione    |                                   |                                |               |                               |               | 16,00                        | 15,00               | 15,00                  | 0,00                                     | ОК   |
|   |               |                                   |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
|   |               |                                   |                                |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
|   |               | licatori di Efficienza            | Economica                      |               |                               |               |                              |                     |                        |  |  |
| Costo medio della segnaletica pe<br>(costo segnaletica/km strade urbane   |               |                                   |                                |               |                               |               | € 1.729,41                   | € 1.109,22          | € 1.023,89             | -€ 85,32                                 | ок   |
| Costo pro capite del servizio   |               |                                   |                                |               |                               |               | € 7,47                       | € 7,33              | € 7,03                 | -€ 0,29                                  | ОК   |
| costo complessivo del processo / po<br>Costo medio per km della viabilit  | polazione)    |                                   |                                |               |                               |               |                              | ,                   | , , , ,                |  |  |
|   | à             |                                   |                                |               |                               |               | £ 5 300 C3                   | 6 5 204 70          | 6400701                | £ 207.74                                 | 01/  |
| (costo complessivo del processo/km  | à<br>strade)  | Indicatori di Ove                 | alità                          |               |                               |               | € 5.288,62                   | € 5.204,78          | € 4.997,01             | -€ 207,76                                | ок   |
| (costo complessivo del processo/km<br>% gradimento servizio<br>(indagine) | à<br>strade)  | Indicatori di Qua                 | alità                          |               |                               |               | € 5.288,62<br>0,00           | € 5.204,78<br>0,00  | € 4.997,01<br>0,00     | -€ 207,76<br>0,00                        | ОК   |

Analisi del risultato

0,00

0,00

ок

Un obiettivo mirato è stato quello di eliminare cartelli stradali verticali non indispensabili. Seguendo l'obbiettivo 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.

n. segnalazioni di cartelli non conformi al CDS

|  |                  |                        |                               | Comune di I            | Pogliano Milai                          | nese          |                        |                     |                        | ANNO                                     | 2013  |
|--|------------------|------------------------|-------------------------------|------------------------|---|---------------|------------------------|---------------------|------------------------|--|---|
|  |                  |                        |                               | Obietti<br>Misurazione | vo di proces<br>della perfo             |               |                        |                     |                        |  |   |
|  |                  |                        |                               |                        | ucha perior                             | 1             |                        |                     |                        |  |   |
| Area/Settore/Centro d Responsab<br>Servizio                                    | oilitá           | Se                     | Area Vigila<br>rvizio Polizia | nza<br>Locale          |   | ł             |                        |                     |                        |  |   |
| Ufficio/Centro di Costo  |                  |                        | Ufficio Comn                  |                        |   | 1             |                        |                     |                        |  |   |
|  |                  |                        |                               | Pro                    | cesso 51                                |               |                        |                     |                        |  |   |
|  |                  | Regolamentare e        | controllare                   | le attività            | produttive                              | e commerc     | iali, fisse ed         | ambulanti           |                        |  |   |
|  |                  |                        |                               | Finalita               | del Proces                              | 50            |                        |                     |                        |  |   |
| Garantire la pianificazione  | e e lo svilu     | uppo delle attività    | commercia                     |                        | blici eserci<br>nateria.                | izi, anche at | traverso il P          | iano Comm           | erciale, ed il r       | ispetto dell                             | e norme in                                  |
|  |                  |                        | Eserciz                       |                        |   | tà Produttiv  | e                      |                     |                        |  |   |
|  |                  |                        | 2009                          | 2010                   | Indici<br>2011                          | 2012          | media triennio<br>prec | Atteso<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
|  | Quantità         |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
| Popolazione<br>Nº domande accolte (controllate)                                |                  |                        | 8.237<br>264                  | 8.257<br>235           | 8.304<br>200                            | 8.327<br>180  | 8266<br>233,00         | 8.326<br>180        | 8.326<br>185           | 0,73%<br>-20,60%                         | 0,00%<br>2,78%                              |
| N° domande presentate  |                  |                        | 264                           | 235                    | 210                                     | 200           | 236,33                 | 200                 | 200                    | -15,37%                                  | 0,00%                                       |
| N° attività presenti sul territorio<br>Nuove attività insediate (e/o cambi di  | gestione)        |                        | 163<br>4                      | 155<br>7               | 150<br>5                                | 140<br>6      | 156,00<br>5,33         | 140<br>5            | 135<br>10              | -13,46%<br>87,50%                        | -3,57%<br>100,00%                           |
| Attività cessate   | ,                |                        | 12                            | 4                      | 6                                       | 8<br>73       | 7,33                   | 8                   | 5<br>73                | -31,82%<br>-3,10%                        | -37,50%<br>0,00%                            |
| N° commercio di vicinato<br>N° attività commerciali                            |                  |                        | 78<br>88                      | 75<br>89               | 73<br>89                                | 89            | 75,33<br>88,67         | 73<br>89            | 89                     | 0,38%                                    | 0,00%                                       |
| Licenze totali (comprese lic. Commerc<br>pre di apertura settimanale           | io ambulante     | 2)                     | 163<br>5                      | 155<br>5               | 155<br>5                                | 155<br>4      | 157,67<br>5,00         | 155<br>4            | 165<br>4,5             | 4,65%<br>-10,00%                         | 6,45%<br>12,50%                             |
| N. persone coinvolte nel processo  |                  |                        | 0,5                           | 0,5                    | 0,5                                     | 0,25          | 0,50                   | 0,5<br>42,40        | 0,5<br>42,40           | 0,00%                                    | 0,00%                                       |
| N. dipendenti totali dell'Ente<br>Indici d                                     | li Tempo         |                        | 46,40                         | 45,40                  | 44,40                                   | 43,40         | 44,40                  | 42,40               | 42,40                  | -4,50%                                   | 0,00%                                       |
| Tempo medio rilascio autorizzazioni n  |                  |                        | 10                            | 14                     | 14                                      | 12            | 13,33                  | 12                  | 12                     | -10,00%<br>-30,77%                       | 0,00%                                       |
| Tempo medio rilascio autorizzazioni o<br>Tempo medio rilascio autorizzazioni o |                  |                        | 30<br>25                      | 30<br>20               | 20<br>15                                | 15<br>10      | 21,67<br>15,00         | 15<br>10            | 15<br>10               | -33,33%                                  | 0,00%                                       |
| Indici   | di Costo         |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Costo del processo   | ui costo         |                        | € 16.806,00                   | € 16.693,00            | € 16.158,95                             | € 22.000,00   | € 18.283,98            | € 16.000,00         | € 13.860,00            | -24,20%                                  | -13,38%                                     |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  | i Qualità        |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
| % gradimento servizio  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
| Personale coinv  |                  | % tempo dedicate/o al  |                               |                        |   | Collabora     | tori coinvolt          |                     |                        |  |   |
| Nome e cognome   | Categoria        | processo               |                               | ı                      | ipo                                     |               | Co                     | sto                 |                        | Nominativo                               |   |
| Carmine Capri  | D3               | 18%                    |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
| Restelli Massimiliano<br>Righini Roberto                                       | C4<br>C4         | 5%<br>0%               |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
| Fassino Roberto  | C4               | 2%                     |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
| Bosani Giovanni<br>Ferentini Manolo  | C4<br>C2         | 7%<br>0%               |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
| Buondonno Domenico   | B6               | 0%                     |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
|  |                  |                        | -                             |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
|  | 11               | NDICATORI DI PERI      | FORMANCE                      |                        |   |               | Media trienno          | Performance         | Performance            | Scost                                    | ESITO                                       |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               | precedente             | attesa              | realizzata             | 5000                                     | LSITO                                       |
| % soddisfazione delle richieste d  | li autorizzaz    | Indicatori di Eff      | .cucia                        |                        |   |               | 98,59%                 | 90,00%              | 92,50%                 | 2,50%                                    | ок  |
| (domande accolte/ domande presenta<br>% di sviluppo                            | ate)             |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
| (nuove attività insediate/attività prese<br>% di cessazioni                    | enti sul territo | orio)                  |                               | (atti                  | vità                                    |               | 3,42%                  | 3,57%               | 7,41%                  | 3,84%                                    | ок  |
| cessate/attività presenti sul territorio)                                      | )                |                        |                               | (dtt                   | *************************************** |               | 4,70%                  | 5,71%               | 3,70%                  | -2,01%                                   | ОК  |
| Capillarità del commercio<br>(n. commercio di vicinato/n. attività c           | commerciali)     |                        |                               |                        |   |               | 84,96%                 | 82,02%              | 82,02%                 | 0,00%                                    | ок  |
| N licenze attive - autorizzazioni /<br>totali e anche licenze commercio amb    | popolazion       | ne residente           |                               |                        | (licenze                                |               | 1,91%                  | 1,86%               | 1,98%                  | 0,12%                                    | ок  |
| Tasso di accessibilità   | popul            | ,                      |                               |                        |   |               | 5,00                   | 4,00                | 4,50                   | 0,50                                     | ОК  |
| (h. apertura settimanale/36 h)   | Ir               | ndicatori di Efficacia | temporale                     |                        |   |               | 1,22                   | ,                   |                        | -,                                       |   |
| Tempo medio rilascio autorizzazi   |                  | Tareacon ar Emiliana   | temporale                     |                        |   |               | 13,33                  | 12,00               | 12,00                  | 0,00                                     | ок  |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               | 12,25                  | ,_,                 |                        | <del></del>                              |   |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
|  |                  | di " =c- :             |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
| Costo medio  | Inc              | dicatori di Efficienza | Economica                     |                        |   |               | 6.117.01               | 644100              | 6465.57                |  | C.  |
| (costo del processo / n.attività) Costo pro capite del servizio                |                  |                        |                               | (cocto                 | complessivo                             |               | € 117,21               | € 114,29            | € 102,67               | -€ 11,62                                 | ОК  |
| del processo/popolazione)  |                  |                        |                               | (CUSTO                 | COMPICSSIVO                             |               | € 2,21                 | € 1,92              | € 1,66                 | -€ 0,26                                  | ОК  |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        | <u></u>                                  |   |
| % gradimento consista  |                  | Indicatori di Qu       | ualità                        |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
| % gradimento servizio<br>(indagine)  |                  |                        |                               |                        |   |               | 0,00                   | 0,00                | 0,00                   | 0,00                                     | ОК  |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |
|  |                  |                        |                               |                        |   |               |                        |                     |                        |  |   |

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 e due operatori alternativamente.

Analisi del risultato

|  |                |                           |   | Com                            | nune di Pogliano M             | lilanese                       |  |  |  |   |                         |
|--|----------------|---------------------------|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|--|--|---|-------------------------|
|  |                |                           |   |                                | Obiettivo di proc              |                                |  |  |  | ANNO  | 2013                    |
|  |                |                           |   |                                | razione della per              | formance                       |  |  |  |   |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsab<br>Servizio  | ilità          |                           |   | nanziaria<br>Ragioneria        |                                |                                |  |  |  |   |                         |
| Ufficio/Centro di Costo  |                |                           | Ufficio E                               | conomato                       |                                |                                |  |  |  |   |                         |
|  |                |                           | _                                       |                                | Processo 53                    |                                |  |  |  |   |                         |
|  |                |                           | Gest                                    |                                | beni, servizi e                |                                | nomato)  |  |  |   |                         |
|  |                |                           |   |                                | i mana aci i roc               |                                |  |  |  |   |                         |
|  | Garan          | tire l'efficient          | e gestione delle                        | e procedure di                 | approvvigiona                  | mento di beni e                | e servizi per il f                             | unzionamento                           | dell'ente                                      |   |                         |
|  |                |                           |   |                                |                                |                                | •  |  |  |   |                         |
|  |                |                           |   |                                | Stakeholders                   | s                              |  |  |  |   |                         |
|  |                |                           |   |                                | Uffici comun                   | ali                            |  |  |  |   |                         |
|  |                |                           |   |                                | Indici                         |                                | ,  |  |  |   | T                       |
|  |                |                           | 2009                                    | 2010                           | 2011                           | 2012                           | media triennio prec                            | Atteso nell'anno                       | Raggiunto nell'anno                            | Raggiunto<br>nell'anno/                     | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|  |                |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  | Triennio prec                               | Atteso<br>nell'anno     |
| Indici di Qi<br>Popolazione  | uantità        |                           | 8.237                                   | 8.257                          | 8.304                          | 8.327                          | 8.296  | 8.327                                  | 8.326  | 0,36%                                       | -0,01%                  |
| Importo acquisti-servizi gestiti dal se<br>Totale spesa corrente   | rvizio Econom  | ato                       | € 150.000,00<br>€ 4.968.559,00          | € 172.790,00<br>€ 5.815.553,00 | € 146.490,51<br>€ 5.822.207,45 | € 129.094,86<br>€ 5.530.059,82 | € 149.458,46<br>€ 5.722.606,76                 | € 140.000,00<br>€ 5.609.297,00         | € 123.272,24<br>€ 5.497.195,99                 | -17,52%<br>-3,94%                           | -11,95%<br>-2,00%       |
| 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<br>Totale spesa per acquisti di beni e m  | aterie prime   |                           | 46,49<br>€ 82.524,00                    | 45,40<br>€ 87.266,00           | 44,40<br>€ 75.028,49           | 43,40<br>€ 71.759,21           | 44,40<br>€ 78.017,90                           | 42,40<br>€ 75.700,00                   | 42,40<br>€ 65.013,47                           | -4,50%<br>-16,67%                           | 0,00%                   |
| N. buoni economali   |                |                           | € 280,00                                | € 293,00                       | € 304,00                       | € 255,00                       | € 284,00                                       | € 300,00                               | € 243,00                                       | -14,44%<br>#DIV/0!                          | -19,00%<br>#DIV/0!      |
| Indici di 1  | <b>Тетро</b>   |                           |   |                                |                                |                                |  | #DIV/0!                                | #DIV/0!  |   |                         |
| anticipazioni economali evasi entro g  |                |                           | 2                                       | 1,5                            | 1,67                           | 1,5                            | 1,5  | -10,00%                                | 0,00%  |   |                         |
|  |                |                           |   |                                |                                |                                | #DIV/0!<br>#DIV/0!                             | #DIV/0!<br>#DIV/0!                     |  |   |                         |
| Indici di  | Costo          |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  | #DIV/0!                                     | #DIV/0!                 |
| Costo del processo   | -3310          |                           | € 11.154,00                             | € 11.799,00                    | € 11.966,00                    | € 11.780,25                    | € 11.848,42                                    | € 12.000,00                            | € 11.981,41                                    | 1,12%                                       | -0,15%                  |
|  |                |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|  |                |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  | #DIV/0!                                     | #DIV/0!                 |
|  |                |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|  |                |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| Indici di Ç  | alikà          |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  | #DIV/0!                                     | #DIV/0!                 |
| % gradimento servizio  | <i>z</i> uanta |                           | 100                                     | 100                            | 100                            | 100                            | 100,00   | 100                                    | 100  | 0,00%                                       | 0,00%                   |
|  |                |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|  |                |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  |   |                         |
| Personale coinvol  |                | % tempo                   |   |                                |                                | Collaborato                    | ri coinvolti nel P                             |  |  |   |                         |
| Nome e cognome   | Categoria      | dedicate/o al<br>processo |   | Ti                             | ipo                            |                                | Co   | sto                                    | No   | ominativo                                   |                         |
| Rosanò Giuseppina<br>Cova Maria Bambina  | D<br>C         | 3%<br>10%                 |   |                                |                                |                                |  |  |  |   |                         |
| Perugini Francesca   | С              | 20%                       |   |                                |                                |                                |  |  |  |   |                         |
|  |                |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  |   |                         |
|  |                | INDICATOR                 | I DI PERFORMA                           | NCE                            |                                |                                | Media trienno<br>precedente                    | Performance attesa                     | Performance realizzata                         | Scost                                       | ESITO                   |
|  |                | Indica                    | tori di Efficacia                       |                                |                                |                                |  |  |  |   |                         |
| Efficacia del servizio Economato<br>(importo acquisti gestiti dal servizio E   |                |                           |   |                                |                                |                                |  |  |  |   |                         |
|  | conomato/spe   | esa complessiva ac        | quisti dell'Ente)                       |                                |                                |                                | 2,61%  | 2,50%                                  | 2,24%  | -0,25%                                      | NOOK                    |
| % Personale<br>(n. dipendenti del servizio/n.dipender  |                | esa complessiva ac        | quisti dell'Ente)                       |                                |                                |                                | 2,61%<br>0,79%                                 | 2,50%<br>0,83%                         | 2,24%<br>0,83%                                 | -0,25%<br>0,00%                             | NOOK<br>OK              |
|  |                | esa complessiva aco       | quisti dell'Ente)                       |                                |                                |                                |  |  |  | <b>—</b>                                    |                         |
|  |                | esa complessiva acc       | quisti dell'Ente)                       |                                |                                |                                |  |  |  | <b>—</b>                                    |                         |
|  |                | esa complessiva aci       | quisti dell'Ente)                       |                                |                                |                                |  |  |  | <b>—</b>                                    |                         |
|  |                |                           | quisti dell'Ente)<br>Ii Efficacia tempo | ırale                          |                                |                                |  |  |  | <b>—</b>                                    |                         |
|  | nti)           |                           |   | rale                           |                                |                                |  |  |  | <b>—</b>                                    |                         |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipendei   | nti)           |                           |   | orale                          |                                |                                | 0,79%  | 0,83%                                  | 0,83%  | 0,00%                                       | ОК                      |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender   | nti)           |                           |   | prale                          |                                |                                | 0,79%  | 0,83%                                  | 0,83%  | 0,00%                                       | ОК                      |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender   | nti)           | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                |                                |                                | 0,79%  | 0,83%                                  | 0,83%  | 0,00%                                       | ОК                      |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg   | nti)           | Indicatori d              |   |                                |                                |                                | 1,67   | 1,50                                   | 1,50   | 0,00%                                       | ОК                      |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe Costo pro capite del servizio   | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                |                                |                                | 0,79%<br>1,67<br>€ 33.852,62                   | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71           | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.232,60                   | 0,00%<br>0,00<br>0,00                       | OK OK                   |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe   | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                |                                |                                | 1,67   | 1,50                                   | 1,50   | 0,00%                                       | ОК                      |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe Costo pro capite del servizio   | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                |                                |                                | 0,79%<br>1,67<br>€ 33.852,62                   | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71           | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.232,60                   | 0,00%<br>0,00<br>0,00                       | ОК                      |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe (costo complessivo del processo/popi  % gradimento del servizio                                     | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                |                                |                                | 0,79%<br>1,67<br>€ 33.852,62                   | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71           | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.232,60                   | 0,00%<br>0,00<br>0,00                       | ОК                      |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe  Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popi                                 | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                |                                |                                | 0,79%<br>1,67<br>1,67<br>€ 33.852,62<br>€ 1,43 | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71<br>€ 1,44 | 0,83%<br>1,50<br>1,50<br>€ 34.232,60<br>€ 1,44 | 0,00%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 53,11<br>€ 0,00 | OK OK OK                |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe (costo complessivo del processo/popi  % gradimento del servizio                                     | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                |                                |                                | 0,79%<br>1,67<br>1,67<br>€ 33.852,62<br>€ 1,43 | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71<br>€ 1,44 | 0,83%<br>1,50<br>1,50<br>€ 34.232,60<br>€ 1,44 | 0,00%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 53,11<br>€ 0,00 | OK OK OK                |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe (costo complessivo del processo/popi  % gradimento del servizio                                     | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                |                                |                                | 0,79%<br>1,67<br>1,67<br>€ 33.852,62<br>€ 1,43 | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71<br>€ 1,44 | 0,83%<br>1,50<br>1,50<br>€ 34.232,60<br>€ 1,44 | 0,00%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 53,11<br>€ 0,00 | OK OK OK                |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe (costo complessivo del processo/popi  % gradimento del servizio                                     | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                | Analisi del risult             | tato                           | 0,79%<br>1,67<br>1,67<br>€ 33.852,62<br>€ 1,43 | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71<br>€ 1,44 | 0,83%<br>1,50<br>1,50<br>€ 34.232,60<br>€ 1,44 | 0,00%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 53,11<br>€ 0,00 | OK OK OK                |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe (costo complessivo del processo/popi  % gradimento del servizio                                     | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                | Analisi del risult             | tato                           | 0,79%<br>1,67<br>1,67<br>€ 33.852,62<br>€ 1,43 | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71<br>€ 1,44 | 0,83%<br>1,50<br>1,50<br>€ 34.232,60<br>€ 1,44 | 0,00%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 53,11<br>€ 0,00 | OK OK OK                |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe (costo complessivo del processo/popi  % gradimento del servizio                                     | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       |                                | Analisi del risul              | tato                           | 0,79%<br>1,67<br>1,67<br>€ 33.852,62<br>€ 1,43 | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71<br>€ 1,44 | 0,83%<br>1,50<br>1,50<br>€ 34.232,60<br>€ 1,44 | 0,00%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 53,11<br>€ 0,00 | OK OK OK                |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe (costo complessivo del processo/popi  % gradimento del servizio                                     | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       | omica                          | Analisi del risult             |                                | 0,79%<br>1,67<br>1,67<br>€ 33.852,62<br>€ 1,43 | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71<br>€ 1,44 | 0,83%<br>1,50<br>1,50<br>€ 34.232,60<br>€ 1,44 | 0,00%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 53,11<br>€ 0,00 | OK OK OK                |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe (costo complessivo del processo/popi  % gradimento del servizio                                     | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       | omica                          |                                |                                | 0,79%<br>1,67<br>1,67<br>€ 33.852,62<br>€ 1,43 | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71<br>€ 1,44 | 0,83%<br>1,50<br>1,50<br>€ 34.232,60<br>€ 1,44 | 0,00%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 53,11<br>€ 0,00 | OK OK OK                |
| (n. dipendenti del servizio/n.dipender  Anticipazioni economali evase gg  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe (costo complessivo del processo/popi (costo complessivo del processo/popi % gradimento del servizio | J.             | Indicatori d              | i Efficacia tempo                       | omica                          |                                |                                | 0,79%<br>1,67<br>1,67<br>€ 33.852,62<br>€ 1,43 | 0,83%<br>1,50<br>€ 34.285,71<br>€ 1,44 | 0,83%<br>1,50<br>1,50<br>€ 34.232,60<br>€ 1,44 | 0,00%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 53,11<br>€ 0,00 | OK OK OK                |

|  |                |                              |               | Comuno di I   | Pogliano Milane              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|--|----------------|------------------------------|---------------|---------------|------------------------------|-------------------|------------------------|------------------|------------------------|--|---|
|  |                |                              |               |               | vo di process                |                   |                        |                  |                        | ANNO                                     | 2013  |
|  |                |                              |               |               | della perforn                |                   |                        |                  |                        |  |   |
| Area/Settore/Centro d Responsat  | bilità         |                              | Area Affari G |               |                              | ]                 |                        |                  |                        |  |   |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo                                    |                |                              | Servizio Seg  | ireteria      |                              | i                 |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               | Pro           | ocesso 55                    |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               | stemi inforn                 | nativi            |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               | Finalita      | del Processo                 | )                 |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
| Assicurare la continui   | tà di funz     | ionamenti dei serv           | izi informa   | tivi attrave  | rso l'approv                 | vigionamen        | to e la manı           | itenzione de     | i sistemi info         | ormatici co                              | munali                                      |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               | Sta           | keholders                    |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               | Uffic         | i comunali                   |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               | Indici                       |                   | T                      |                  |                        | Г  |   |
|  |                |                              | 2009          | 2010          | 2011                         | 2012              | media triennio<br>prec | Atteso nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto<br>nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di  | i Quantità     |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | Theililo prec                            | Atteso fieli affin                          |
| Popolazione  | Quantita       |                              | 8.237         | 8.257         | 8.304                        | 8327              | 8296,00                | 8.326            | 8.326                  | 0,36%                                    | 0,00%                                       |
| N. postazioni hardware<br>N. servizi on line                           |                |                              | 31,00<br>3,00 | 31,00<br>4,00 | 31,00<br>4,00                | 31,00<br>4,00     | 31,00<br>4,00          | 31,00<br>6,00    | 31,00<br>6,00          | 0,00%<br>50,00%                          | 0,00%                                       |
| N. totale dipendenti   |                |                              | 46,40         | 45,40         | 44,40                        | 43,40             | 44,40                  | 42,40            | 42,40                  | -4,50%                                   | 0,00%                                       |
| N. dipendenti del servizio<br>N. interventi di supporto realizzati     |                |                              | 0,10<br>66    | 0,10<br>90    | 0,10<br>62                   | 0,10<br>60        | 0,10<br>71             | 0,10<br>60       | 0,10<br>65             | 0,00%<br>-8,02%                          | 0,00%<br>8,33%                              |
| N. interventi di supporto richiesti                                    |                |                              | 66            | 90            | 62                           | 60                | 71                     | 60               | 65                     | -8,02%                                   | 8,33%                                       |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Indici o<br>Tempo medio di risoluzione quasti/m                        | di Tempo       | anti (ara)                   | 24            | 24            | 24                           | 24                | 24                     | 24               | 24                     | 0,00%                                    | 0,00%                                       |
| rempo medio di risoluzione guasti/m                                    | Iditurizioname | enu (ore)                    | 24            | 24            | 24                           | 24                | 24                     | 24               | 24                     | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
| Indici   | di Costo       |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Costo del processo   |                |                              | € 54.523,67   | € 56.119,95   | € 51.143,61                  | € 51.239,23       | € 52.834,26            | € 51.000,00      | € 54.928,41            | 3,96%                                    | 7,70%                                       |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| Indici d   | di Qualità     |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
| % gradimento servizio  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | #DIV/0!                                  | #DIV/0!                                     |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                       | #DIV/0!<br>#DIV/0!                          |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
| Personale coinv  | olto nel Pr    | ocesso % tempo dedicate/o al |               |               |                              | Collaborat        | ori coinvolti          | nel Processo     |                        |  |   |
| Nome e cognome   | Categoria      | processo                     |               |               | Tipo                         |                   | C                      | osto             |                        | Nominativo                               |   |
| Lucia Carluccio  | D.1            | 10%                          |               |               | a on-site DSC<br>a Dedagroup |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               | mo Srl                       |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                | INDICATORI DI DER            | EODMANCE      |               |                              |                   |                        | Performance      | Performance            | Scost                                    | ESITO                                       |
|  |                | INDICATORI DI PER            |               |               |                              |                   | precedente             | attesa           | realizzata             | Scost                                    | 1 10  |
| Tasso sviluppo   |                | Indicatori di Ef             | псасіа        |               |                              |                   | 0,70                   | 0,73             | 0,73                   | 0,00                                     | ок  |
| (N° postazioni hardware/ N° dipende<br>% Personale                     | enti)          |                              |               | /n /          | lipendenti del               |                   | -                      | 0,73             | 0,73                   |  |   |
| servizio/n.dipendenti)   |                |                              |               | (11. 0        |                              |                   | 0,23%                  | 0,24%            | 0,24%                  | 0,00%                                    | ОК  |
| Efficacia del Servizio CED<br>supporto realizzati / n. interventi rich | niesti)        |                              |               |               |                              | (n. interventi di | 100,00%                | 100,00%          | 100,00%                | 0,00%                                    | ок  |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  | J              | ndicatori di Efficaci        | a temporale   | ı             |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
| Tempo medio di risoluzione gua:  | sti/malfunz    | ionamenti                    |               |               |                              |                   | 24,00                  | 24,00            | 24,00                  | 0,00                                     | ОК  |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  | Te             | ndicatori di Efficienz       | a Economic    | 3             |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
| Costo unitario del servizio  |                | idicatori di Efficienz       | a Economic    | •             |                              | (costo            | € 477.363,40           | € 510,00         | € 0,00                 | € 510,00                                 | ок  |
| complessivo del processo/dipendenti<br>Costo pro capite del servizio   | )              |                              |               | (cc           | osto complessivo             |                   |                        |                  |                        | <del> </del>                             |   |
| del processo/popolazione)  Costo unitario postazione                   |                |                              |               |               | sto complessivo              |                   | € 5,75                 | € 0,01           | € 0,00                 | -€ 0,01                                  | ОК  |
| del processo/n. postazioni)  |                |                              |               | (60.          | sto compicasivo              |                   | € 1.539,88             | € 1,65           | € 0,00                 | -€ 1,65                                  | ОК  |
| % gradimento del servizio  |                | Indicatori di Q              | ualita        |               |                              | (indagine         | 0.00                   | 2.00             | 0.00                   | 0.00                                     | 011   |
| interna)   |                |                              |               |               |                              |                   | 0,00                   | 0,00             | 0,00                   | 0,00                                     | ОК  |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               | Analis        | i del risultato              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               | commento o    | sintetico sui ris            | rultati           |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               | 20            | Sui 113                      |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |
|  |                |                              |               |               |                              |                   |                        |                  |                        |  |   |

|  |  |   |   | Comune di      | Pogliano Milan                            | ese                 |   |  |   |  |                                |
|--|--|---|---|----------------|---|---------------------|---|--|---|--|--------------------------------|
|  |  |   |   | Obiett         | ivo di process                            | iO                  |   |  |   | ANNO   | 2013                           |
| A (Cattava/Cantro d Docnancah)   |  |   | Area Affari   |                | e della perfori                           | nance<br>I          |   |  |   |  |                                |
| Area/Settore/Centro d Responsabi<br>Servizio   | ilita  |   | Area Affari Generali Servizio Segreteria ufficio protocollo |                |   |                     |   |  |   |  |                                |
| Ufficio/Centro di Costo  | ı  |   | ипісіо рі о   |                | 56  | i                   |   |  |   |  |                                |
|  |  |   |   |                | rocesso 56<br>rotocollo e l'a             | rchivio             |   |  |   |  |                                |
|  |  |   |   | -              | tà del Process                            |                     |   |  |   |  |                                |
|  |  |   |   |                |   |                     |   |  |   |  |                                |
|  | Garan  | tire la gestione  | e l'archivia  | zione degli a  | atti in entrata                           | a e in uscita       | e gli ademp   | oimenti norm   | ıativi  |  |                                |
|  |  |   |   | St             | akeholders                                |                     |   |  |   |  |                                |
|  |  |   |   |                | ici comunali                              |                     |   |  |   |  |                                |
|  |  |   |   |                | Indici                                    |                     |   |  |   |  | ı                              |
|  |  |   | 2009  | 2010           | 2011                                      | 2012                | media triennio<br>prec  | Atteso nell'anno   | Raggiunto<br>nell'anno  | Raggiunto<br>nell'anno/  | Raggiunto<br>nell'anno/        |
| Indici di (  |  |   |   |                | prec                                      |                     | nen anno  | Triennio prec  | Atteso nell'anno  |  |                                |
| Indici di C  |  |   | 8.237   | 8.257          | 8.304                                     | 8327,00             | 8296,00   | 8.326  | 8.326   | 0,36%  | 0,00%                          |
| N° atti protocollati in entrata comples<br>N° atti protocollati in uscita compless   | 10.832<br>4.649  | 11.136<br>4.271   | 10.218<br>3.894   | 9.865<br>3.653 | 10.406,33<br>3.939,33                     | 9.865<br>3.650      | 9.242<br>3.665  | -11,19%<br>-6,96%  | -6,32%<br>0,41%   |  |                                |
| N° totale dipendenti<br>N° atti da archiviare  |  |   | 46,40   | 45,40          | 44,40                                     | 43,40               | 44,40   | 42,40  | 42,40   | -4,50%<br>#DIV/0!  | 0,00%<br>#DIV/0!               |
| N° atti archiviati<br>N° dipendenti del servizio   |  |   | 1,20  | 1,20           | 1,20                                      | 1,20                | 1,20  | 1,20   | 1,20  | #DIV/0!<br>0,00%   | #DIV/0!<br>0,00%               |
| Indici di Tempo medio iter protocollo in entrat  |  | to dell'atto al   |   |                |   |                     | 1   | 1  |   | ı  |                                |
| Protocollo alla consegna dell'atto al de   | lestinatario)  |   | 4   | 4              | 4   | 4                   | 4   | 4  | 4   | 0,00%  | 0,00%                          |
| Tempo medio risposta per ricerca in a<br>Tempo medio risposta per ricerca in a   |  |   | 3<br>15   | 3<br>15        | 3<br>15                                   | 3<br>15             | 3<br>15   | 3<br>15  | 3<br>15   | 0,00%  | 0,00%                          |
| Indici di  |  |   |   |                |   |                     |   |  |   | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
| Costo del processo   | Costo  |   | € 47.118,36   | € 52.171,40    | € 46.772,06                               | € 42.416,05         | € 47.119,84   | € 42.400,00  | € 41.483,41   | -11,96%  | -2,16%                         |
| di cui spese postali   |  |   | € 10.500,00   | € 10.125,00    | € 10.000,00                               | € 6.000,00          | € 10.208,33   | € 6.000,00   | € 5.000,00  | -51,02%<br>#DIV/0!   | -16,67%<br>#DIV/0!             |
|  |  |   |   |                |   |                     |   |  |   | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
|  |  |   |   |                | -   |                     |   |  |   | #DIV/0!<br>#DIV/0!   | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|  |  |   |   |                |   |                     |   |  |   | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
|  |  |   |   |                |   |                     |   |  |   | #DIV/0!<br>#DIV/0!   | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
| Indici di (<br>% gradimento servizio   | Qualità  |   |   |                |   |                     |   |  |   | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
| n. segnalazioni atti mancanti in archiv  | vio  |   |   |                |   |                     |   |  |   | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
| n. errori di smistamento atti  |  |   |   |                |   |                     |   |  |   | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
| Personale coinvol  | Ito nel Prod   | cesso<br>% tempo dedicate/o   |   |                |   | Collaborato         | ori coinvolti r   | nel Processo   |   |  |                                |
|  |  |   |   |                |   | osto                | Nominativo  |  |   |  |                                |
| Nome e cognome   | Categoria  | al processo   |   |                | īро <u> </u>                              |                     | C   |  |   | 11011111101110   |                                |
| Rosa Modarelli   | B1   | al processo<br>100  |   | 1              | іро                                       |                     | Ca  |  |   | - Itominacivo  |                                |
| -  |  | al processo   |   | 1              | īpo                                       |                     | Ca  |  |   |  |                                |
| Rosa Modarelli   | B1   | al processo<br>100  |   |                | ipo                                       |                     |   |  |   |  |                                |
| Rosa Modarelli   | B1<br>B3   | al processo<br>100  | RFORMANCE   |                | ipo                                       |                     | Media trienno   | Performance  | Performance realizzata  | Scost  | ESITO                          |
| Rosa Modarelli   | B1<br>B3   | al processo<br>100<br>20  |   |                | ipo                                       |                     |   |  | Performance<br>realizzata   | ı  | ESITO                          |
| Rosa Modarelli   | B1<br>B3   | al processo 100 20  NDICATORI DI PE Indicatori di E                                     | Efficacia   |                |   | (n. atti            | Media trienno   | Performance  |   | ı  | ESITO                          |
| Rosa Modarelli  Maria Andreano  Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo / notocollati in uscita dal Protocollo / Efficacia del Servizio Archivio   | B1<br>B3   | al processo 100 20  NDICATORI DI PE Indicatori di E                                     | Efficacia   |                |   | (n. atti            | Media trienno precedente  | Performance<br>attesa  | realizzata  | Scost  |                                |
| Rosa Modarelli  Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti da archiviare)  7. atti da archiviare)  7. Personale   | B1<br>B3   | al processo 100 20  NDICATORI DI PE Indicatori di E                                     | Efficacia   | =              |   |                     | Media trienno precedente  | Performance attesa   | realizzata 252,17%  | Scost -18,10%  | NOOK                           |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare)  | B1<br>B3   | al processo 100 20  NDICATORI DI PE Indicatori di E                                     | Efficacia   | =              |   |                     | Media trienno<br>precedente<br>264,16%<br>#DIV/0!   | Performance attesa 270,27% #DIV/01   | realizzata  252,17%  #DIV/0!  | Scost -18,10% #DIV/0!  | NOOK<br>#DIV/0!                |
| Rosa Modarelli  Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti da archiviare)  7. atti da archiviare)  7. Personale   | B1<br>B3   | al processo 100 20  NDICATORI DI PE Indicatori di E                                     | Efficacia   | =              |   |                     | Media trienno<br>precedente<br>264,16%<br>#DIV/0!   | Performance attesa 270,27% #DIV/01   | realizzata  252,17%  #DIV/0!  | Scost -18,10% #DIV/0!  | NOOK<br>#DIV/0!                |
| Rosa Modarelli  Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti da archiviare)  7. atti da archiviare)  7. Personale   | B1<br>B3   | al processo 100 20  NDICATORI DI PE Indicatori di E                                     | Efficacia<br>sivamente)                                     | (n. c          |   |                     | Media trienno<br>precedente<br>264,16%<br>#DIV/0!   | Performance attesa 270,27% #DIV/01   | realizzata  252,17%  #DIV/0!  | Scost -18,10% #DIV/0!  | NOOK<br>#DIV/0!                |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)   | B1 B3 III  | al processo 100 20 NDICATORI DI PE Indicatori di Efficaci                               | Efficacia<br>sivamente)                                     | (n. c          | (idipendenti del                          |                     | Media trienno<br>precedente<br>264,16%<br>#DIV/0!   | Performance attesa 270,27% #DIV/01   | realizzata  252,17%  #DIV/0!  | Scost -18,10% #DIV/0!  | NOOK<br>#DIV/0!                |
| Rosa Modarelli  Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare)  % Dersonale servizio/n.dipendenti)   | B1 B3 III  | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficac tinatario)  | Efficacia<br>sivamente)                                     | (n. c          | (idipendenti del                          | (n. atti archiviati | Media trienno<br>precedente<br>264,16%<br>#DIV/0!<br>2,70%                                | Performance attesa 270,27% #DIV/0! 2,83%   | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%   | Scost -18,10% #DIV/0! 0,00%  | NOOK<br>#DIV/0!<br>OK          |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de   | B1 B3 III  | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente                                | Efficacia<br>sivamente)                                     | (n. c          | (idipendenti del                          | (n. atti archiviati | Media trienno precedente  264,16% #DIV/0! 2,70%   | Performance attesa  270,27%  #DIV/0!  2,83%  4,00  | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00                                   | Scost -18,10% #DIV/0! 0,00%  | NOOK #DIV/0! OK                |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de Tempo medio risposta per ricerca  | B1 B3 III  | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente                                | Efficacia<br>sivamente)                                     | (n. c          | (idipendenti del                          | (n. atti archiviati | Media trienno precedente  264,16% #DIV/0! 2,70%  4,00 3,00                                | Performance attesa  270,27%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00                             | Scost -18,10% #DIV/01 0,00%  | NOOK #DIV/0! OK OK             |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de Tempo medio risposta per ricerca   | B1 B3 III n. atti protocol ntrata ell'atto al dest a in archivio a in archivio | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente                                | Efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | (n. c          | dipendenti del                            | (n. atti archiviati | Media trienno precedente  264,16% #DIV/0! 2,70%  4,00 3,00                                | Performance attesa  270,27%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00                             | Scost -18,10% #DIV/01 0,00%  | NOOK #DIV/0! OK OK             |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti)  | B1 B3 III n. atti protocol Irintrata ali narchivio a in archivio               | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficace tinatario) corrente storico                      | Efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | (n. c          | dipendenti del                            | (n. atti archiviati | Media trienno precedente  264,16% #DIV/0! 2,70%  4,00 3,00                                | Performance attesa  270,27%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00                             | Scost -18,10% #DIV/01 0,00%  | NOOK #DIV/0! OK OK             |
| Rosa Modarelli  Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare)  // Ne Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in edil'atto al Protocollo alla consegna de Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Costo unitario del servizio  | B1 B3 III n. atti protocol Irintrata ali narchivio a in archivio               | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficace tinatario) corrente storico                      | Efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (n. c        | dipendenti del                            | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16% #DIV/0! 2,70%  4,00 3,00 15,00                          | Performance attesa  270,27%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00   | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00                      | Scost -18,10% #DIV/0! 0,00%  0,00 0,00 0,00                                | NOOK #DIV/0! OK OK OK          |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) / n. personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca   B1 B3 III n. atti protocol Irintrata ali narchivio a in archivio               | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficace tinatario) corrente storico                      | Efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (n. c        | dipendenti del (dal                       | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39.266,53         | Performance attesa  270,27%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00   | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34.569,51         | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  0,00  -€ 763,82                | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK       |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) / n. personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca   B1 B3 III n. atti protocol Irintrata ali narchivio a in archivio               | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficace tinatario) corrente storico                      | efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (n. c        | dipendenti del (dal                       | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39.266,53         | Performance attesa  270,27%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00   | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34.569,51         | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  0,00  -€ 763,82                | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK OK    |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) / n. personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca   B1 B3 III n. atti protocol Irintrata ali narchivio a in archivio               | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente storico dicatori di Efficienti | efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (c           | dipendenti del (dal                       | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39.266,53         | Performance attesa  270,27%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00   | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34.569,51         | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  0,00  -€ 763,82                | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK       |
| Rosa Modarelli  Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare)  % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in e dell'atto al Protocollo alla consegna de Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti)  Costo pro capite del servizio del processo/popolazione)  | B1 B3 II n. atti protocol Ir nutrata ell'atto al dest a in archivio In In )    | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente storico dicatori di Efficienti | efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (c           | dipendenti del (dal (co                   | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39.266,53  € 5,68 | Performance attesa  270,27%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 35.333,33  € 5,09                                      | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34,569,51  € 4,98 | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  0,00  -€ 763,82  -€ 0,11       | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK OK    |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti) Costo pro capite del servizio del processo/popolazione)  | B1 B3 II n. atti protocol Ir nutrata ell'atto al dest a in archivio In In )    | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente storico dicatori di Efficienti | efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (c           | dipendenti del (dal (co                   | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39,266,53  € 5,68 | Performance attesa 270,27% #DIV/0! 2,83%  4,00 3,00 15,00  € 35,333,33 € 5,09  | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34,569,51  € 4,98 | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  0,00  -€ 763,82  -€ 0,11       | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK OK    |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti)  Costo pro capite del servizio del processo/popolazione)  % gradimento del servizio n. segnalazioni atti mancanti in a   | B1 B3 II n. atti protocol Ir nutrata ell'atto al dest a in archivio In In )    | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente storico dicatori di Efficienti | efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (n. c        | dipendenti del (dal (costo complessivo    | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39.266,53  € 5,68 | Performance attesa 270,27% #DIV/0! 2,83% 4,00 3,00 15,00 \$\epsilon\$ 35,333,33 \$\epsilon\$ 5,09 \$\epsilon\$ 0,00 0,00 | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34,569,51  € 4,98 | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  -€ 763,82  -€ 0,11  0,00  0,00 | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK OK OK |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti)  Costo pro capite del servizio del processo/popolazione)  % gradimento del servizio n. segnalazioni atti mancanti in a   | B1 B3 II n. atti protocol Ir nutrata ell'atto al dest a in archivio In In )    | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente storico dicatori di Efficienti | efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (n. c        | dipendenti del (dal (co                   | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39.266,53  € 5,68 | Performance attesa 270,27% #DIV/0! 2,83% 4,00 3,00 15,00 \$\epsilon\$ 35,333,33 \$\epsilon\$ 5,09 \$\epsilon\$ 0,00 0,00 | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34,569,51  € 4,98 | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  -€ 763,82  -€ 0,11  0,00  0,00 | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK OK OK |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti) Costo pro capite del servizio del processo/popolazione)  % gradimento del servizio n. segnalazioni atti mancanti in a  | B1 B3 II n. atti protocol Ir nutrata ell'atto al dest a in archivio In In )    | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente storico dicatori di Efficienti | efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (n. c        | dipendenti del (dal (costo complessivo    | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39.266,53  € 5,68 | Performance attesa 270,27% #DIV/0! 2,83% 4,00 3,00 15,00 \$\epsilon\$ 35,333,33 \$\epsilon\$ 5,09 \$\epsilon\$ 0,00 0,00 | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34,569,51  € 4,98 | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  -€ 763,82  -€ 0,11  0,00  0,00 | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK OK OK |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti) Costo pro capite del servizio del processo/popolazione)  % gradimento del servizio n. segnalazioni atti mancanti in a  | B1 B3 II n. atti protocol Ir nutrata ell'atto al dest a in archivio In In )    | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente storico dicatori di Efficienti | efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (n. c        | dipendenti del  (dal  (coosto complessivo | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39.266,53  € 5,68 | Performance attesa 270,27% #DIV/0! 2,83% 4,00 3,00 15,00 \$\epsilon\$ 35,333,33 \$\epsilon\$ 5,09 \$\epsilon\$ 0,00 0,00 | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34,569,51  € 4,98 | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  -€ 763,82  -€ 0,11  0,00  0,00 | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK OK OK |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti) Costo pro capite del servizio del processo/popolazione)  % gradimento del servizio n. segnalazioni atti mancanti in a  | B1 B3 II n. atti protocol Ir nutrata ell'atto al dest a in archivio In In )    | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente storico dicatori di Efficienti | efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (n. c        | dipendenti del (dal (costo complessivo    | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39.266,53  € 5,68 | Performance attesa 270,27% #DIV/0! 2,83% 4,00 3,00 15,00 \$\epsilon\$ 35,333,33 \$\epsilon\$ 5,09 \$\epsilon\$ 0,00 0,00 | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34,569,51  € 4,98 | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  -€ 763,82  -€ 0,11  0,00  0,00 | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK OK OK |
| Rosa Modarelli Maria Andreano  Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo / n  Efficacia del Servizio Archivio / n. atti da archiviare) % Personale servizio/n.dipendenti)  Tempo medio iter protocollo in er dell'atto al Protocollo alla consegna de  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Tempo medio risposta per ricerca  Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti)  Costo pro capite del servizio del processo/popolazione)  % gradimento del servizio n. segnalazioni atti mancanti in a   | B1 B3 II n. atti protocol Ir nutrata ell'atto al dest a in archivio In In )    | NDICATORI DI PE Indicatori di Efficactinatario) corrente storico dicatori di Efficienti | efficacia<br>sivamente)<br>cia temporale                    | e (n. c        | dipendenti del  (dal  (coosto complessivo | ricevimento         | Media trienno precedente  264,16%  #DIV/0!  2,70%  4,00  3,00  15,00  € 39.266,53  € 5,68 | Performance attesa 270,27% #DIV/0! 2,83% 4,00 3,00 15,00 \$\epsilon\$ 35,333,33 \$\epsilon\$ 5,09 \$\epsilon\$ 0,00 0,00 | realizzata  252,17%  #DIV/0!  2,83%  4,00  3,00  15,00  € 34,569,51  € 4,98 | Scost  -18,10%  #DIV/0!  0,00%  0,00  0,00  -€ 763,82  -€ 0,11  0,00  0,00 | NOOK #DIV/0! OK OK OK OK OK OK |

|   |                            |                          |                            | Comuna                     | di Danliana Mi             |                          |                             |                            |                           |                         | T                       |
|---|----------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   |                            |                          |                            |                            | di Pogliano Mil            |                          |                             |                            |                           | ANNO                    | 2013                    |
|   |                            |                          |                            |                            | one della perf             |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
| Area/Settore/Centro d Responsabil   | lità                       |                          | Direzione (                | Generale                   |                            | 1                        |                             |                            |                           |                         |                         |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |                            |                          |                            |                            |                            | j                        |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            | Processo 57                |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            | Gestire la                 | a Direzione (              | Generale                 |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            | Fina                       | alità del Proce            | SSO                      |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
| Garantire i   | il funzion                 | namento dell'or          | ganizzazion                | e comunale                 | attraverso                 | rimplement               | azione degli s              | strumenti ma               | anageriali nece           | essarı                  |                         |
|   |                            |                          |                            |                            | Stakeholders               |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            | ffici comuna               |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            | Indici                     |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          | 2009                       | 2010                       | 2011                       | 2012                     | media triennio prec         | Atteso nell'anno           | Raggiunto                 | Raggiunto<br>nell'anno/ | Raggiunto<br>nell'anno/ |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            | nell'anno                 | Triennio prec           | Atteso nell'anno        |
| Indici di Qu<br>Popolazione   | 8.237                      | 8.257                    | 8.304                      | 8327,00                    | 8296,00                    | 8.327                    | 8.326                       | 0,36%                      | -0,01%                    |                         |                         |
| N. dipendenti del servizio<br>N. totale dipendenti                                  | N. dipendenti del servizio |                          |                            | 0,40<br>45,40              | 0,40<br>44,40              | 0,40<br>43,40            | 0,40<br>44,40               | 0,40<br>42,40              | 0,40<br>42,40             | 0,00%<br>-4,50%         | 0,00%                   |
| N. sedute Giunta Comunale   |                            |                          | 46,40<br>39<br>10          | 38                         | 31                         | 29                       | 32,6666666667               | 29                         | 32<br>12                  | -2,04%<br>44,00%        | 10,34%                  |
| N sedute Consiglio Comunale<br>N. delibere di Giunta                                |                            |                          | 172                        | 152                        | 8<br>162                   | 143                      | 8,33<br>152,333333333       |                            | 147                       | -3,50%                  | 1,38%                   |
| N. delibere di Consiglio<br>N. incontri di comitato di direzione con                | n P.O.                     |                          | 70<br>24,00                | 82<br>24,00                | 65<br>24                   | 50<br>24                 | 65,67<br>24                 | 50<br>24                   | 67<br>24                  | 2,03%<br>0,00%          | 34,00%<br>0,00%         |
| N. sedute con O.I.V.  |                            |                          | 5                          | 8                          | 8                          | 4                        | 6,67                        | 4                          | 4                         | -40,00%                 | 0,00%                   |
| N. amministratori<br>N. donne amministratori  |                            |                          | 17<br>3                    | 17<br>3                    | 17<br>3                    | 17<br>3                  | 17,00<br>3,00               | 17<br>3                    | 17<br>3                   | 0,00%                   | 0,00%                   |
| N. sedute del collegio del revisore   |                            |                          | 20                         | 12                         | 15                         | 18                       | 15                          | 15                         | 15                        | 0,00%                   | 0,00%                   |
| N. sedute di commissioni consiliari<br>N. richieste di accesso atti dai consiglie   | eri                        |                          | 6<br>30                    | 10<br>16                   | 5 4                        | 3<br>11                  | 6,00<br>10,33               | 6<br>15                    | 6<br>18                   | 0,00%<br>74,19%         | 0,00%<br>20,00%         |
| Indici di To<br>Data di approvazione bilancio preventi                              | Гетро                      |                          | 27/02/2009                 | 08/04/2010                 | 28/03/2011                 | 03/05/2012               | -                           | 30/09/2013                 | 02/07/2013                |                         |                         |
| N. di variazioni al Bilancio  | NO                         |                          | 3                          | 3                          | 4                          | 5                        | -                           | 5                          | 3                         |                         |                         |
| Data di approvazione rendiconto<br>Data di approvazione Piano Performan             | nce                        |                          | 30/04/2009                 | 24/04/2010<br>27/12/2010   | 30/04/2011<br>27/12/2011   | 03/05/2012<br>02/08/2012 | -                           | 30/04/2013<br>11/07/2013   | 24/04/2013<br>11/07/2013  |                         |                         |
| Data di approvazione P.E.G.   |                            |                          | 14/05/2009                 | 27/5/2010                  | 10/6/2011                  | 02/08/2012               | -                           | 11/07/2013                 | 11/07/2013                |                         |                         |
| Data di approvazione Piano Trasparen:<br>Indici di C                                |                            |                          |                            | 27/12/2010                 | 27/12/2010                 | 13/09/2012               |                             | 26/03/2013                 | 26/03/2013                |                         |                         |
| Costo del processo  |                            |                          | € 210.161,47               |                            | € 197.075,43               |                          | € 199.861,84                | € 193.880,00               | € 194.511,13              | -2,68%                  | 0,33%                   |
| di cui Costo gettoni, indennità, rimbors<br>di cui Costo compenso organi di revisio |                            |                          | € 78.444,00<br>€ 25.309,17 | € 81.187,00<br>€ 12.459,52 | € 81.137,00<br>€ 11.399,51 |                          | € 79.987,00<br>€ 11.552,74  | € 80.000,00<br>€ 10.800,00 | € 80.931,94<br>€ 3.049,20 | 1,18%<br>-73,61%        | 1,16%<br>-71,77%        |
|   | J                          |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| <u> </u>  |                            |                          | <u> </u>                   | <del> </del>               | <del> </del>               | <del> </del>             | <del> </del>                |                            |                           | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           | #DIV/0!<br>#DIV/0!      | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| Indici di Q % gradimento servizio   | ualità                     |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| 70 Gradimento Servicio  |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           | #DIV/0!                 | #DIV/0!                 |
| Personale coinvolte   | o nel Proc                 | cesso                    |                            |                            |                            | Collabora                | atori coinvolti r           | nel Processo               |                           |                         |                         |
|   | Categoria                  | % tempo<br>dedicate/o al |                            | Т                          | ipo                        |                          | Cos                         | eto                        |                           | Nominativo              |                         |
|   |                            | processo                 |                            |                            | рс                         |                          | -                           | 310                        |                           | Worms acc. 2            |                         |
| Giulio Notarianni   | DG                         | 100                      |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   | IN                         | NDICATORI DI P           | ERFORMANC                  | E                          |                            |                          | Media trienno<br>precedente | Performance<br>attesa      | Performance realizzata    | Scost                   | ESITO                   |
|   |                            | Indicatori di            | Efficacia                  |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
| % Personale<br>servizio/n.dipendenti)   |                            |                          |                            |                            | (n. c                      | dipendenti del           | 0,90%                       | 0,94%                      | 0,94%                     | 0,00%                   | ок                      |
| servizio/n.uipenaena)   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           | <b>—</b>                |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          | ļ                           |                            |                           | <u> </u>                |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   | In                         | ndicatori di Effica      | icia temporal              | е                          |                            |                          |                             |                            |                           | <u> </u>                |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          | <u> </u>                    |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          | ļ                           |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
| Costo unitario del servizio   | Inc                        | dicatori di Efficie      | nza Economi                | ca                         |                            | (costo                   |                             |                            |                           | F                       |                         |
| complessivo del processo/dipendenti) Costo pro capite del servizio                  |                            |                          |                            |                            | costo                      | -                        | € 4.501,39                  | € 4.572,64                 | € 4.587,53                | € 14,89                 | NOOK                    |
| complessivo del processo/popolazione  | :)                         |                          |                            |                            |                            |                          | € 24,09                     | € 23,28                    | € 23,36                   | € 0,08                  | NOOK                    |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            | Indicatori di            | Qualità                    |                            |                            |                          |                             |                            |                           | <u> </u>                | <b>—</b>                |
| % gradimento del servizio   |                            |                          |                            | -                          | (indagine interna          | )                        | 0,00                        | 0,00                       | 0,00                      | 0,00                    | ок                      |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            | Ana                        | alisi del risult           | ato                      |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            | comment                    | to sintetico su            | i risultati              |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |
|   |                            |                          |                            |                            |                            |                          |                             |                            |                           |                         |                         |

|   |                        |                                   |               | Comune         | di Pogliano Milano   | iese                  |  |                  |                        |  |                                |
|---|------------------------|-----------------------------------|---------------|----------------|--|-----------------------|--|------------------|------------------------|--|--------------------------------|
|   |                        |                                   |               |                | ettivo di process  |                       |  |                  |                        | ANNO   | 2013                           |
|   |                        |                                   |               |                | one della perfori  |                       |  |                  |                        |  |                                |
| Area/Settore/Centro d Responsab   | oilità                 |                                   | Area Affari   |                |  | 1                     |  |                  |                        |  |                                |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   |                        |                                   | Servizio Se   | greteria       |  | f                     |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               | =              | Processo 58  |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               |                | tire la Segreter   | ria                   |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               |                | alità del Process  |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
| Garantire il supporto agl   | i organi i             | stituzionali e alle               | aree organi   | izzative dell' | Ente attravers   | so le attività d      | di Segreteria                                    | . Supportare     | l'intera strut         | tura comun                                       | ale nelle                      |
| specifich   | e richiest             | te di consulenze le               | egali. Suppr  | ortare l'inter | ra struttura co  | munale nelle          | a procedure o                                    | di gara e per i  | i relativi cont        | :ratti   |                                |
|   |                        |                                   |               |                | Stakeholders   |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               |                | nali / Organi ist  | tituzionali           |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               | Mici co.       | Indici   | ,ituzie               |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        | Raggiunto  | Raggiunto                      |
|   |                        |                                   | 2009          | 2010           | 2011   | 2012                  | media triennio<br>prec                           | Atteso nell'anno | Raggiunto<br>nell'anno | nell'anno/<br>Triennio prec                      | nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di (   | Quantità               |                                   | <u> </u>      |                |  |                       |  |                  |                        |  | 74442                          |
| Popolazione   | Zuanaca                |                                   | 8.237         | 8.257          | 8.304  | 8.327                 | 8296,00  | 8.326            | 8.326                  | 0,36%  | 0,00%                          |
| N. atti notificati da Messo comunale<br>N. contratti registrati e gestiti   |                        |                                   | 536<br>18     | 628<br>11      | 466<br>18  | 650<br>16             | 581,33<br>15,00                                  | 650<br>15        | 689<br>14              | 18,52%<br>-6,67%                                 | 6,00%<br>-6,67%                |
| N. dipendenti del servizio<br>N. totale dipendenti                          |                        |                                   | 4,60<br>46,40 | 4,60<br>45,40  | 4,60<br>44,40  | 4,60<br>43,40         | 4,60<br>44,40                                    | 4,60<br>42,40    | 4,60<br>42,40          | 0,00%<br>-4,50%                                  | 0,00%                          |
| N. totale pratiche legali   |                        |                                   | 6             | 2              | 6  | 1                     | 3,00   | 3                | 2                      | -33,33%  | -33,33%                        |
| N. comunicazioni ai consiglieri comun<br>N. atti pubblicati                 | ali                    |                                   | 98<br>1268    | 98<br>1259     | 98<br>1140   | 98<br>1024            | 98,00<br>1141,00                                 | 98<br>1100       | 98<br>1080             | 0,00%<br>-5,35%                                  | 0,00%<br>-1,82%                |
|   |                        |                                   |               |                |  | <del></del>           | <del></del>                                      |                  |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                               | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
|   |                        |                                   | <u> </u>      |                |  |                       | =  |                  |                        | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
| Indici di   | í Tempo                |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
| Tempo medio di pubblicazione atti (n  |                        |                                   | 10            | 5              | 4  | 4                     | 4,33   | 4                | 4                      | -7,69%<br>#DIV/0!                                | 0,00%<br>#DIV/0!               |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
| Indici d  | 4i Costo               |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
| Costo del processo  | Costo                  |                                   | € 141.955,01  | € 141.995,26   | € 144.495,30   | € 144.405,11          | € 143.631,89                                     | € 144.000,00     | € 144.487,35           | 0,60%  | 0,34%                          |
| Costo per incarichi legali  |                        |                                   | € 25.440,00   | € 8.799,99     | € 28.499,68  | € 31.020,00           | € 22.773,22                                      | € 31.000,00      | € 25.000,00            | 9,78%  | -19,35%                        |
| di cui Costo consulenze esterne per a                                       | vvocatura              |                                   | € 3.533,50    | €-             | €-   | €-                    | €-   | €-               | €-                     | #DIV/0!<br>#DIV/0!                               | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
| <u> </u>  |                        |                                   | <u> </u>      | +              | +  | <u> </u>              | +  |                  |                        | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
|   |                        |                                   | <u> </u>      | F              | <u> </u>   | <del>-</del>          | <del> </del>                                     |                  |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                               | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
| <u> </u>  |                        |                                   | <del></del>   | <del></del>    | +  | <u> </u>              | <del> </del>                                     |                  |                        | #DIV/0!  | #DIV/0!                        |
|   |                        |                                   | <u> </u>      |                |  |                       | <del>-</del>                                     |                  |                        | #DIV/0!<br>#DIV/0!                               | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
| Indici di   | Qualità                |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
| % gradimento servizio<br>N. ricorsi   |                        |                                   | 0             | 0              | 0  | 0                     | 0,00   | 0                | 0                      | #DIV/0!<br>#DIV/0!                               | #DIV/0!<br>#DIV/0!             |
| N. ricorsi<br>N. contratti-appalti  |                        |                                   | 18            | 11             | 18   | 16                    | 15,00  | 15               | 14                     | #DIV/0!<br>-6,67%                                | #DIV/0!<br>-6,67%              |
|   | -1 0=                  |                                   |               |                |  |                       | - Iti no   |                  |                        |  |                                |
| Personale coinvo  |                        | 9/s tempo dedicato/o              |               |                |  | Collaborator          | ri coinvolti nel                                 |                  |                        |  |                                |
| Nome e cognome  | Categoria              | % tempo dedicate/o<br>al processo |               |                | Tipo   |                       | Co   |                  | Nominativo             |  |                                |
| Lucia Carluccio   | D1                     | 15%                               |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
| Anna Saverino Patrizia Longoni  | C<br>B3                | 35%<br>100%                       | <del></del>   |                |  |                       | +  |                  | <del> </del>           |  |                                |
| Maria Andreano  | B3                     | 10%                               |               |                |  |                       | =  |                  |                        |  |                                |
| Francesco Melidoni<br>Maria Elisabetta Crivelli                             | B1<br>A                | 100%<br>100%                      | <del>-</del>  |                |  |                       | <del></del>                                      |                  | <del> </del>           |  |                                |
| Michela Impagnatiello   | A                      | 100%                              |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        | INDICATORI DI I                   | DERFORMAN     | CE             |  |                       | Media trienno                                    | Performance      | Performance realizzata | Scost  | ESITO                          |
|   |                        |                                   |               | <u></u>        |  |                       | precedente                                       | attesa           | realizzata             |  |                                |
| % Personale   |                        | Indicatori d                      | I EIIICACIA   |                | (1   | n. dipendenti del     | 10,36%   | 10,85%           | 10,85%                 | 0,00%  | ОК                             |
| servizio/n.dipendenti)  |                        | Indicatori di Effic               | cacia tempor  | -la            |  |                       | 10,3070  | 10,03 /0         | 10,03 /0               | 0,00%  | OK.                            |
| Tempo medio di pubblicazione d  | legli atti             | Thurcatori ai Li                  | atia tempo.   | ile            |  |                       | 4,33   | 4,00             | 4,00                   | 0,00   | ок                             |
| Tempo medio di passincazione a  |                        |                                   |               |                |  |                       | 7,55   | 4,00             | 4,00                   | 0,00   | - UK                           |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       | <b>├</b> ──                                      |                  |                        | <del> </del>                                     |                                |
|   |                        |                                   |               |                |  | !                     | <b>├</b> ──                                      |                  |                        | <b> </b>   |                                |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
| Costo unitario del servizio   |                        | Indicatori di Effici              | enza Econom   | iica           | (costo   | complessivo del       | <del></del>                                      |                  |                        | <del></del>                                      |                                |
| processo/dipendenti)  |                        |                                   |               |                |  | .Ohipicssivo          | € 31.224,32                                      | € 31.304,35      | € 31.410,29            | € 105,95   | NOOK                           |
| Costo pro capite del servizio<br>complessivo del processo/popolazion        | ie)                    |                                   |               |                | (costo   |                       | € 17,31  | € 17,30          | € 17,35                | € 0,06   | NOOK                           |
| Costo medio di gestione per inca<br>(costo spesa legale /n. incarichi confe | richi legali<br>eriti) |                                   |               |                |  | '                     | € 7.591,07                                       | € 10.333,33      | € 12.500,00            |  |                                |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        | Indicatori o                      | di Qualità    |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
| % gradimento del servizio   |                        |                                   |               |                | (indagi  | ine interna)          | 0,00   | 0,00             | 0,00                   | 0,00   | ок                             |
| Qualità della gestione  |                        |                                   |               |                | (n. rico   | orsi / n. contratti - | <del>                                     </del> |                  |                        |  |                                |
| appalti)  |                        |                                   |               |                |  |                       | <del>                                     </del> |                  |                        | <del> </del>                                     |                                |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       | <del>                                     </del> |                  |                        | <del>                                     </del> |                                |
|   |                        |                                   |               |                | The state of the s |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               | Ana            | alisi del risultato  |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
|   |                        |                                   |               | comment        | to sintetico sui ris   | sultati               |  |                  |                        |  |                                |
| i   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |
| 1   |                        |                                   |               |                |  |                       |  |                  |                        |  |                                |

|   |   |   |                                   | Comune di F         | Pogliano Milan                 | iese               |   |  |  | ANNO   | 2013                    |
|---|---|---|-----------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------|---|--|--|--|-------------------------|
|   |   |   |                                   |                     | vo di process<br>della perfor  |                    |   |  |  | ANNO   | 2013                    |
| Area/Settore/Centro d Responsab   | siije A   |   | rea Affari Ge                     |                     | della perior                   | mance<br>1         |   |  |  |  |                         |
| Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   | IIIta   |   | Servizio Pers                     |                     |                                |                    |   |  |  |  |                         |
|   |   |   |                                   | Pro                 | ocesso 59                      | 1                  |   |  |  |  |                         |
|   |   |   | Gestire                           |                     | ımane e l'o                    | rganizzazio        | one   |  |  |  |                         |
|   |   |   |                                   | Finalità            | del Process                    | iO                 |   |  |  |  |                         |
|   |   |   |                                   |                     |                                |                    |   |  |  |  |                         |
| Garantire una g   | jestione e  | efficace ed efficient   | te e costant                      | temente ag          | giornata de                    | egli aspetti       | giuridici, e  | conomici e co  | ontrattuali del  | personale.   |                         |
|   |   |   |                                   | Sta                 | keholders                      |                    |   |  |  |  |                         |
|   |   |   |                                   |                     | pendenti                       |                    |   |  |  |  |                         |
|   |   |   | ,                                 |                     | Indici                         |                    |   |  |  |  | r                       |
|   |   |   | 2009                              | 2010                | 2011                           | 2012               | media triennio  | Atteso nell'anno   | Raggiunto  | Raggiunto<br>nell'anno/  | Raggiunto<br>nell'anno/ |
| ¥ 11-1 11   |   |   |                                   |                     |                                |                    | prec  |  | nell'anno  | Triennio prec  | Atteso nell'anno        |
| Indici di Popolazione   | 8.237   | 8.257   | 8.304                             | 8.327               | 8296,00                        | 8.326              | 8.326   | 0,36%  | 0,00%  |  |                         |
| Tot. Ore servizio<br>di cui N. ore straordinario  | 67.170,50<br>387,00   | 69.717,50<br>263,50   | 68.475,00<br>459,00               | 66.270,00<br>762,00 | 68.154,17<br>494,83            | 66300<br>760       | 63.040<br>435   | -7,50%<br>-12,09%  | -4,92%<br>-42,76%  |  |                         |
| N. dipendenti del servizio<br>N. totale dipendenti  |   |   | 1,33<br>46,40                     | 1,33<br>45,40       | 1,33<br>44,40                  | 1,33<br>43,40      | 1,33<br>44,40   | 1,33<br>42,40  | 1,33<br>42,40  | 0,00%<br>-4,50%  | 0,00%                   |
| N. concorsi pubblici gestiti  |   |   | 0                                 | 0                   | 2                              | 1                  | 1,00  | 0  | Ö  | -100,00%   | #DIV/0!                 |
| N. mobilità in entrata<br>N. mobilità in uscita   |   |   | 0                                 | 0                   | 0                              | 0                  | 0,00  | 0  | 0  | #DIV/0!<br>#DIV/0!   | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
| N. pratiche pensione  |   |   | 0                                 | 0                   | 1                              | 1                  | 0,67  | 1  | 1  | #DIV/0!<br>50,00%  | 0,00%                   |
|   | di Tempo<br>ninuti)   |   | 30                                | 30                  | 30                             | 30                 | 30,00   | 30   | 30   | 0,00%  | 0,00%                   |
| Tempo medio 1   |   |   |                                   |                     |                                |                    | 55,52   |  |  | #DIV/0!  | #DIV/0!                 |
|   |   |   | <u> </u>                          |                     |                                |                    | <u> </u>  |  |  | #DIV/0!<br>#DIV/0!   | #DIV/0!<br>#DIV/0!      |
|   | di Costo  |   | 2 52 072 06                       | 2.55.600.00         | 5 52 040 FC                    | 2 = 2 024 26       | 5 52 420 F0   | 2 52 000 00  |  |  |                         |
| Costo del processo  N. cedolini   |   |   | € 59.872,06<br>664                | € 65.608,86<br>636  | € 60.818,56<br>626             | € 59.934,36<br>613 | € 62.120,59<br>625,00   | € 60.000,00<br>613   | € 59.733,66<br>597   | -3,84%<br>-4,48%   | -0,44%<br>-2,61%        |
| ALTRE SPESE comprese nel costo pro  | oc (visite, forr  | maz.)   | € 7.870,00                        | € 2.504,00          | 15.251,00                      | 6.006,82           | 7.920,61  | 6.000,00   | 8.235,93   | 3,98%  | 37,27%                  |
| Indici d  | li Qualità  |   |                                   |                     |                                |                    |   |  |  | #DIV/0!  | #DIV/0!                 |
| N. di report inseriti su sito per assenz  | ze  |   | 12                                | 12                  | 12                             | 12                 | 12,00   | 12   | 12   |  |                         |
| Pubblicazioni sul sito relative alla tras<br>Data annuale di stipula contratto inte   |   | atti)   | 23<br>27/05/2010                  | 33<br>29/12/2010    | 50<br>27/12/2011               | 70<br>28/12/2012   | 51,00   | 80<br>25/07/2013   | 122<br>25/07/2013  |  |                         |
| N. incontri annuali con RSU/OO.SS.  | gradit  |   | 7                                 | 10                  | 3                              | 3                  | 5,33  | 10   | 5  |  |                         |
|   |   |   |                                   |                     |                                |                    |   |  |  | #DIV/0!  | #DIV/0!                 |
| Personale coinv   | olto nel Pro  |   |                                   |                     |                                | Collabor           | atori coinvo  | lti nel Process  | 0  |  |                         |
| Name a second   | Categoria   | % tempo dedicate/o al<br>processo   |                                   | Ti                  | ipo                            |                    | Co  | osto   |  | Nominativo   |                         |
| Nome e cognome  |   |   |                                   |                     |                                |                    |   |  |  |  |                         |
| Lucia Carluccio   | D   | 60%   |                                   |                     | ne Dedagroup                   |                    |   |  |  |  |                         |
|   |   |   | S                                 |                     | ne Dedagroup<br>he previdenzia | ıli                |   |  |  |  |                         |
| Lucia Carluccio   | D   | 60%   | 5                                 |                     |                                | ile                |   |  |  |  |                         |
| Lucia Carluccio   | D<br>B3   | 60%<br>70%  |                                   |                     |                                | ali                |   |  |  |  |                         |
| Lucia Carluccio   | D<br>B3   | 60%   |                                   |                     |                                | ile                | Media trienno precedente  | Performance<br>attesa  | Performance<br>realizzata  | Scost  | ESITO                   |
| Lucia Carluccio<br>Maria Andreano   | D<br>B3   | 60%<br>70%  | ORMANCE                           |                     |                                | ali                | precedente  |  |  | Scost  |                         |
| Lucia Carluccio  Maria Andreano  Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio   | D<br>B3   | 60%<br>70%  | ORMANCE                           |                     |                                | ali                | Media trienno precedente  |  |  | Scost 0,00%  | ESITO OK                |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  Maria Andreano  | D<br>B3   | 60%<br>70%  | ORMANCE                           |                     |                                | ali                | precedente  | attesa   | realizzata   |  |                         |
| Lucia Carluccio  Maria Andreano  Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario  | D<br>B3   | 60%<br>70%  | ORMANCE                           |                     |                                | ali                | precedente 0,02%  | 0,02%  | realizzata 0,02%   | 0,00%  | ОК                      |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  Addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio  Ve Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipende  | D<br>B3   | 60%<br>70%  | ORMANCE                           |                     |                                | ali                | 0,02%<br>3,00%  | 0,02%<br>3,14%   | 0,02%<br>3,14%   | 0,00%  | ок                      |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender yo ore straordinario  | D<br>B3   | 60%<br>70%  | ORMANCE                           |                     |                                | ali                | 0,02%<br>3,00%  | 0,02%<br>3,14%   | 0,02%<br>3,14%   | 0,00%  | ок                      |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario   | D B3  IN  Inti)   | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE<br>cacia                  |                     |                                | ali                | 0,02%<br>3,00%  | 0,02%<br>3,14%   | 0,02%<br>3,14%   | 0,00%  | ок                      |
| Lucia Carluccio  Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio  Po Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender (ore straordinario (ore straordinario/monte ore)   | D B3  IN  Inti)   | 60%<br>70%  | ORMANCE<br>cacia                  |                     |                                | ali                | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%   | 0,02%<br>3,14%<br>1,15%  | 0,02%<br>3,14%<br>0,69%  | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%   | ок ок                   |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario   | D B3  IN  Inti)   | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE<br>cacia                  |                     |                                | ali                | 0,02%<br>3,00%  | 0,02%<br>3,14%   | 0,02%<br>3,14%   | 0,00%  | ок                      |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio  % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender (n. dipendenti del servizio/n.dipender (ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  | D B3  IN  Inti)   | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE<br>cacia                  |                     |                                | ali                | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%   | 0,02%<br>3,14%<br>1,15%  | 0,02%<br>3,14%<br>0,69%  | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%   | ок ок                   |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio  % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender (n. dipendenti del servizio/n.dipender (ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  | D B3  IN  Inti)   | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE<br>cacia                  |                     |                                | ali                | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%   | 0,02%<br>3,14%<br>1,15%  | 0,02%<br>3,14%<br>0,69%  | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%   | ок ок                   |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio  % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender (n. dipendenti del servizio/n.dipender (ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  | D B3  IN  Inti)   | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE<br>cacia                  |                     |                                |                    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%   | 0,02%<br>3,14%<br>1,15%  | 0,02%<br>3,14%<br>0,69%  | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%   | ок ок                   |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio  % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  Tempo medio di risposta su ques   | IN   | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE<br>cacia<br>temporale     |                     |                                |                    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%   | 0,02%<br>3,14%<br>1,15%  | 0,02%<br>3,14%<br>0,69%  | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%   | ок ок                   |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio  | IN In Indiana | 60% 70%  NDICATORI DI PERFO Indicatori di Efficacia   | ORMANCE<br>cacia<br>temporale     |                     |                                |                    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%   | 0,02%<br>3,14%<br>1,15%  | 0,02%<br>3,14%<br>0,69%  | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%   | ок ок                   |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe Costo pro capite del servizio Costo pro capite del servizio  | IN In Indiana | 60% 70%  NDICATORI DI PERFO Indicatori di Efficacia   | ORMANCE<br>cacia<br>temporale     | Servizio Pratich    |                                |                    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%<br>30,00  | 0,02% 3,14% 1,15% 30,00  | 0,02% 3,14% 0,69% 30,00  | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%   | OK OK OK                |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario (ore straordinario additi del servizio/n.dipender Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe Costo pro capite del servizio del processo/popolazione) Costo costo cedolino | Indicated and a second | 60% 70%  NDICATORI DI PERFO Indicatori di Efficacia   | ORMANCE<br>cacia<br>temporale     | Servizio Pratich    | he previdenzia                 |                    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%<br>30,00<br>30,00<br>€ 46.707,21<br>€ 7,49          | 30,00<br>3,14%<br>1,15%<br>30,00<br>€ 45.112,78<br>€ 7,21          | 0,02% 3,14% 0,69% 30,00  € 44.912,53 € 7,17                        | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00<br>0,00                                 | OK OK OK                |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (ore straordinario) (ore straordinario) (ore straordinario) Tempo medio di risposta su ques  costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe Costo pro capite del servizio del processo/opolazione)   | Indicated and a second | 60% 70%  NDICATORI DI PERFO Indicatori di Efficacia   | ORMANCE cacia temporale           | Servizio Pratich    | he previdenzia                 |                    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%<br>30,00<br>30,00                                   | 3,14%<br>1,15%<br>30,00<br>45.112,78                               | 0,02%<br>3,14%<br>0,69%<br>30,00                                   | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00   | OK OK OK                |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario (ore straordinario additi del servizio/n.dipender Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe Costo pro capite del servizio del processo/popolazione) Costo costo cedolino | Indicated and a second | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE cacia temporale           | Servizio Pratich    | he previdenzia                 |                    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%<br>30,00<br>30,00<br>€ 46.707,21<br>€ 7,49          | 30,00<br>3,14%<br>1,15%<br>30,00<br>€ 45.112,78<br>€ 7,21          | 0,02%<br>3,14%<br>0,69%<br>30,00<br>30,00<br>€ 44.912,53<br>€ 7,17 | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00<br>0,00                                 | OK OK OK                |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio costo complessivo del processo/dipe del processo/popolazione)  Costo complessivo del processo/n.ce  | Indicated and a second | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE cacia temporale           | Servizio Pratich    | he previdenzia                 |                    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%<br>30,00<br>30,00<br>€ 46.707,21<br>€ 7,49<br>99,39 | 30,00<br>3,14%<br>1,15%<br>30,00<br>€ 45.112,78<br>€ 7,21<br>97,88 | 0,02% 3,14% 0,69% 30,00  € 44.912,53 € 7,17 100,06                 | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 200,26<br>-€ 0,03<br>2,18 | OK OK OK OK OK OK NOOK  |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio costo complessivo del processo/dipe del processo/popolazione)  Costo complessivo del processo/n.ce  | Indicated and a second | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE cacia temporale           | Servizio Pratich    | he previdenzia                 |                    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%<br>30,00<br>30,00<br>€ 46.707,21<br>€ 7,49<br>99,39 | 30,00<br>3,14%<br>1,15%<br>30,00<br>€ 45.112,78<br>€ 7,21<br>97,88 | 0,02% 3,14% 0,69% 30,00  € 44.912,53 € 7,17 100,06                 | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 200,26<br>-€ 0,03<br>2,18 | OK OK OK OK OK OK NOOK  |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio  % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender (ore straordinario (ore straordinario (ore straordinario (ore straordinario )monte ore)  Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe del processo/popolazione)  Costo complessivo del processo/n.ce              | Indicated and a second | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE cacia temporale           | Gervizio Pratich    | he previdenzia                 | dagine interna)    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%<br>30,00<br>30,00<br>€ 46.707,21<br>€ 7,49<br>99,39 | 30,00<br>3,14%<br>1,15%<br>30,00<br>€ 45.112,78<br>€ 7,21<br>97,88 | 0,02% 3,14% 0,69% 30,00  € 44.912,53 € 7,17 100,06                 | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 200,26<br>-€ 0,03<br>2,18 | OK OK OK OK OK OK NOOK  |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio  % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender (ore straordinario (ore straordinario (ore straordinario (ore straordinario )monte ore)  Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipe del processo/popolazione)  Costo complessivo del processo/n.ce              | Indicated and a second | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE cacia temporale           | Gervizio Pratich    | he previdenzia                 | dagine interna)    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%<br>30,00<br>30,00<br>€ 46.707,21<br>€ 7,49<br>99,39 | 30,00<br>3,14%<br>1,15%<br>30,00<br>€ 45.112,78<br>€ 7,21<br>97,88 | 0,02% 3,14% 0,69% 30,00  € 44.912,53 € 7,17 100,06                 | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 200,26<br>-€ 0,03<br>2,18 | OK OK OK OK OK OK NOOK  |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio costo complessivo del processo/dipe del processo/popolazione)  Costo complessivo del processo/n.ce  | Indicated and a second | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE cacia temporale           | Gervizio Pratich    | he previdenzia                 | dagine interna)    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%<br>30,00<br>30,00<br>€ 46.707,21<br>€ 7,49<br>99,39 | 30,00<br>3,14%<br>1,15%<br>30,00<br>€ 45.112,78<br>€ 7,21<br>97,88 | 0,02% 3,14% 0,69% 30,00  € 44.912,53 € 7,17 100,06                 | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 200,26<br>-€ 0,03<br>2,18 | OK OK OK OK OK OK NOOK  |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio costo complessivo del processo/dipe del processo/popolazione)  Costo complessivo del processo/n.ce  | Indicated and a second | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE cacia temporale           | Gervizio Pratich    | he previdenzia                 | dagine interna)    | 0,02%<br>3,00%<br>0,73%<br>30,00<br>30,00<br>€ 46.707,21<br>€ 7,49<br>99,39 | 30,00<br>3,14%<br>1,15%<br>30,00<br>€ 45.112,78<br>€ 7,21<br>97,88 | 0,02% 3,14% 0,69% 30,00  € 44.912,53 € 7,17 100,06                 | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 200,26<br>-€ 0,03<br>2,18 | OK OK OK OK OK OK NOOK  |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio costo complessivo del processo/dipe del processo/popolazione)  Costo complessivo del processo/n.ce  | Indicated and a second | 60% 70%  IDICATORI DI PERF  | ORMANCE cacia temporale Economica | (cos                | sto complessivo (inc           | dagine interna)    | 0,02% 3,00% 0,73% 30,00  30,00  € 46.707,21 € 7,49 99,39 #RIF!              | 30,00  3,14%  1,15%  30,00  445.112,78  7,21  97,88  #RIFI         | 0,02% 3,14% 0,69% 30,00  € 44.912,53 € 7,17 100,06                 | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 200,26<br>-€ 0,03<br>2,18 | OK OK OK OK OK OK NOOK  |
| Lucia Carluccio Maria Andreano  addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazio % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipender % ore straordinario (ore straordinario/monte ore)  Tempo medio di risposta su ques  Costo unitario del servizio costo complessivo del processo/dipe del processo/popolazione)  Costo complessivo del processo/n.ce  | Indicated and a second | 60% 70%  NDICATORI DI PERFO  Indicatori di Efficacia  dicatori di Efficienza  Indicatori di Qui | ORMANCE cacia temporale Economica | (cos                | sto complessivo (inc           | dagine interna)    | 0,02% 3,00% 0,73%  30,00  30,00  € 46.707,21 € 7,49 99,39  #RIFI            | 30,00  3,14%  1,15%  30,00  445.112,78  7,21  97,88  #RIFI         | 0,02% 3,14% 0,69% 30,00  € 44.912,53 € 7,17 100,06                 | 0,00%<br>0,00%<br>-0,46%<br>0,00<br>0,00<br>-€ 200,26<br>-€ 0,03<br>2,18 | OK OK OK OK OK OK NOOK  |