

**PIANO
DELLA
PERFORMANCE
CONSUNTIVO
2013**

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

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

CARATTERISTICHE DELL'ENTE						
Popolazione						
Descrizione		2009	2010	2011	2012	2013
Popolazione residente al 31/12		8.237	8.257	8.304	8.327	8.326
di cui popolazione straniera		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 Stakeholders		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 strumento urbanistico vigente)						

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

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					
					Totale Km strade	11,72

Comune di Pogliano Milanese										ANNO 2013	
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI											
Gestione delle Entrate											
Titoli	2009		2010		2011		2012		2013		
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	
Avanzo applicato	68.000,00		608.000,00		0,00		1.004.106,00		0,00		
1 - Tributarie	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	
2 - Trasferimento 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 - Extratributarie	1.134.504,52	779.705,04	1.175.783,00	769.746,00	1.135.640,99	777.779,70	1.096.705,87	770.553,77	1.381.767,10	971.619,36	
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	838.624,84	822.701,81	996.753,00	939.061,00	1.452.198,49	1.304.176,98	608.000,84	543.880,89	430.305,62	430.305,62	
5 - Entrate da acc.prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	398.477,56	0,00	0,00	
6 - Servizi 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 entrate	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	5.651.769,84	6.666.564,06	5.325.138,00	
Gestione delle Spese											
Titoli	2009		2010		2011		2012		2013		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	
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	4.207.473,52	5.497.195,99	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 - Rimborso di prestiti	179.167,68	179.167,68	480.028,00	480.028,00	79.833,35	79.833,35	1.127.817,52	1.127.817,52	26.894,57	26.894,57	
4 - Servizi conto terzi	463.720,63	409.168,12	415.640,00	413.179,00	413.609,79	409.014,64	399.781,60	398.551,67	450.574,52	430.574,55	
Totale spesa	6.135.932,43	4.269.621,40	7.756.684,00	4.772.237,00	7.316.327,27	4.881.024,84	7.604.298,91	5.837.852,62	6.183.103,58	4.518.410,79	
Gestione residui											
TITOLO	2009		2010		2011		2012		2013		
	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	
1 Tributarie	965.304,89	890.233,66	832.548,00	781.666,00	1.619.567,44	1.548.313,51	1.111.777,67	1.045.713,57	985.818,59	813.530,33	
2 Contributi e trasferimenti	169.008,84	119.465,10	210.910,00	140.904,00	137.167,12	67.329,11	100.501,97	11.089,00	129.979,99	115.052,89	
3 Extratributarie	449.796,46	304.244,57	499.988,00	439.710,00	463.939,23	378.064,11	448.377,43	321.891,02	452.638,51	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	
5 Accensioni di prestiti	169.795,53	13.244,42	156.551,00	0,00	153.940,67	30.824,62	10.339,69	9.115,63	1.224,06	0,00	
6 Servizi conto terzi	41.957,85	41.003,32	12.572,00	12.572,00	2.324,40	1.369,87	16.892,92	16.806,52	1.390,44	212,90	
Totale residui su entrate	2.159.400,72	1.682.006,41	1.778.933,00	1.401.228,00	2.473.658,30	2.056.374,90	1.902.156,95	1.404.615,74	1.849.438,81	1.490.874,90	
TITOLO	2009		2010		2011		2012		2013		
	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	
1 Spese correnti	1.942.984,00	1.007.237,00	2.939.698,84	1.842.518,98	2.513.539,97	1.387.111,51	2.513.539,97	1.387.111,51	2.449.014,76	1.238.177,28	
2 Spese per investimenti	2.005.973,00	881.543,00	1.632.803,70	820.693,82	1.357.416,98	267.915,64	1.357.416,98	267.915,64	1.532.131,40	462.240,54	
3 Rimborso di prestiti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
4 Servizi conto terzi	70.500,00	69.036,00	2.640,40	2.461,40	4.584,75	2.135,75	4.584,75	2.135,75	3.678,93	1.500,00	
Totale residui su spese	4.019.457,00	1.957.816,00	4.575.142,94	2.665.674,20	3.875.541,70	1.657.162,90	3.875.541,70	1.657.162,90	3.984.825,09	1.701.917,82	
Indici per analisi finanziaria											
Descrizione	2009		2010		2011		2012		2013		
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	1.360.450,27		1.467.181,80		1.373.812,00		73.542,41		482.520,39		
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	143.839,40		109.945,22		112.717,00		94.255,03		14.725,57		
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	1.508.922,90		1.461.547,51		1.456.246,62		1.451.319,97		1.400.216,06		
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	514.340,86		179.167,68		480.028,00		79.833,35		26.894,57		
Anticipazioni di cassa	0,00		0,00		0,00		0,00		0,00		
STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI											
Grado di autonomia finanziaria											
Descrizione	2009		2010		2011		2012		2013		
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie	68,58%		76,27%		97,49%		97,48%		91,12%		
2.Autonomia impositiva Entrate tributarie	46,67%		56,98%		78,26%		79,19%		67,23%		
3.Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali	26,27%		24,07%		23,25%		1,23%		8,34%		
Grado di rigidità del Bilancio											
Indicatori	2010		2011		2012		2012		2013		
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)	41,84%		28,72%		34,68%		27,11%		24,92%		
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale	29,13%		23,98%		24,65%		24,21%		24,20%		
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int)	12,71%		4,74%		10,03%		2,90%		0,72%		
Pressione fiscale ed erariale pro-capite											
Indicatori	2009		2010		2011		2012		2013		
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie	€ 434,11		€ 566,36		€ 697,50		€ 709,57		€ 633,17		
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie	€ 295,45		€ 423,13		€ 559,97		€ 575,03		€ 467,21		
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui(cap+int)	€ 80,34		€ 35,22		€ 71,96		€ 21,08		€ 5,00		
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali	€ 166,07		€ 178,73		€ 166,79		€ 8,91		€ 57,95		
Capacità gestionale											
Indicatori	2009		2010		2011		2012		2013		
1. Incidenza residui attivi Residui attivi	35,74%		32,72%		27,25%		32,38%		€ 25,73		
2. Incidenza residui passivi Residui passivi	78,60%		79,17%		74,76%		72,30%		€ 59,38		
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3	0,60%		0,70%		0,69%		0,58%		€ 0,76		
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1	0,62%		0,71%		0,73%		0,63%		€ 0,73		

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

Personale in servizio

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

Età media del personale

Descrizione	2009	2010	2011	2012	2013
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

Descrizione	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

Descrizione	2009	2010	2011	2012	2013
1. Costo personale su spesa corrente					
Spesa complessiva personale	29,42%	25,04%	24,93%	25,99%	26,07%
Spese Correnti					
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					
Popolazione	178	182	187	192	196
Numero dipendenti					
6. Rapporto P.O. su dipendenti					
Numero dipendenti	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 Pogliano Milanese							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Socio Culturale Cultura Ufficio Cultura							
Processo 1									
Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive									
Finalità del Processo									
Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini									
Stakeholders									
Associazioni									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	166,67%	100,00%
N. domande contributi accolte	3	1	2	6	3,00	4	8	166,67%	100,00%
N. domande contributi presentate	3	3	3	6	4,00	6	8	100,00%	33,33%
N. domande contributi presentate ammissibili	3	1	2	6	3,00	6	8	166,67%	33,33%
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,083	0,083	0,083	0,083	0,08	0,8	0,8	863,86%	0,00%
N. domande patrocinio accolte	3	3	6	8	5,67	7	5	-11,76%	-28,57%
N. domande patrocinio presentate	3	3	7	8	6,00	7	5	-16,67%	-28,57%
N. domande patrocinio ammissibili	3	3	6	8	5,67	7	5	-11,76%	-28,57%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributo (GIORNI)	90	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%
Tempo medio erogazione patrocinio	15	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
€ contributi complessivamente erogati	€ 21.250,00	€ 16.742,34	€ 16.742,34	€ 10.200,00	€ 14.561,56	€ 11.200,00	€ 11.200,00	-23,09%	0,00%
N. beneficiari	5	4	4	3	3,67	3	8	118,18%	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								#DIV/0!	#DIV/0!
Canone locazione locali banda musicale								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo						Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Caterina Clerici	C	5%							
Paola Barbieri	D	3,26%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					100,00%	66,67%	100,00%	33,33%	OK
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/ domande presentate)					94,44%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo					90,00	90,00	90,00	0,00	OK
Tempo medio erogazione patrocinio					15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)					€ 3.971,33	€ 3.733,33	€ 1.400,00	-€ 2.333,33	NOOK
Costo pro capite					€ 3,03	1,80	1,79		NOOK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<div> <div>Area Socio Culturale</div> <div>Servizio Sociale</div> <div>Ufficio Servizi Sociali</div> </div>							
Processo 2									
Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)									
Finalità del Processo									
Erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo, sfruttando anche gli eventuali finanziamenti concessi da altri enti.									
Stakeholders									
Persone disagiate / Enti									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	128,57%
N. domande accolte	3	1	7	4	4,00	7	16	300,00%	128,57%
N. domande presentate ammissibili	6	2	7	4	4,33	7	16	269,23%	128,57%
€ da entrate proprie comunali	€ 867,51	289,17	€ 1.658,00	€ 1.602,00	1183,06	€ 4.000,00	€ 6.167,00	421,28%	54,18%
€ importo contributi erogati	€ 867,51	289,17	€ 1.658,00	€ 1.602,00	1183,06	€ 4.000,00	€ 12.201,00	931,31%	205,03%
N. collaboratori coinvolti nel processo	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
entrate da regione					0,00		6.034	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributo (gg)	20	20	20	20	20,00	20	20	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									
N. casi seguiti	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!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
			SER.COP		€ 900,00	Previte Anna			
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					92,31%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)					100,00%	100,00%	50,55%	-49,45%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributo					20,00	20,00	20,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Contributo medio (importo contributi erogati/casi seguiti)					€ 208,77	€ 266,67	€ 642,16	€ 375,49	OK
Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributi)					€ 459,65	€ 700,00	€ 818,81	€ 118,81	OK
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)					€ 0,22	€ 0,59	€ 1,57	€ 0,98	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Affari Generali							
Servizio		Servizio Cimiteriale							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio							
Processo 3									
Erogare servizi cimiteriali									
Finalità del Processo									
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con le agenzie di onoranze funebri nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2007	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%
Ore apertura settimanale	60	80	80	70	76,67	70	70	-8,70%	0,00%
N. domande concessioni accolte	28	35	35	36	35,33	36	22	-37,74%	-38,89%
N. domande concessioni ricevute	51	38	38	36	37,33	36	22	-41,07%	-38,89%
N. trasporti funebri effettuati	64	68	68	75	70,33	75	62	-11,85%	-17,33%
N. ore totali apertura settimanali	60	70	70	70	70,00	70	70	0,00%	0,00%
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del Processo	€ 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	€ 85.996,67	€ 109.200,00	€ 109.000,00	26,75%	-0,18%
di cui: Lampade votive	€ 1.450,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00	€ 1.600,00	€ 1.533,33	€ 1.600,00	€ 1.600,00	4,35%	0,00%
Manutenzioni ordinarie	€ 62.105,00	€ 59.068,00	€ 59.068,00	€ 18.998,98	€ 45.711,66	€ 19.000,00	€ 12.796,00	-72,01%	-32,65%
Spese per utenze	€ 8.500,00	€ 8.500,00	€ 8.500,00	€ 8.500,00	€ 8.500,00	€ 8.500,00	€ 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	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
N° Reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Francesca Castiglioni	C	10%							
Francesca Anna Saverino	C	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Tasso di accessibilità (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)					1,37	1,25	1,25	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande ricevute)					94,64%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura)					100,48%	107,14%	88,57%	-18,57%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 0,65	€ 0,68	€ 0,05	-€ 0,64	OK
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)					1598,60%	1915,79%	2028,26%	112,47%	OK
Indicatori di Qualità									
N. reclami e/o n. segnalazioni					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Finanziaria									
Servizio		Servizio ragioneria									
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 4											
Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate											
Finalità del Processo											
Garantire i rapporti in funzione dei servizi attribuiti e esercitare un'azione di controllo sulle società partecipate, nell'applicazione delle nuove disposizioni normative.											
Stakeholders											
Cittadini / società partecipate											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.327	8.326	5,00%	40,00%		
N° risoluzione problematiche da parte della partecipata	6	5	5	10	6,67	5	7	5,00%	40,00%		
N° rilievi formulati durante i controlli della partecipata	10	9	9	9	9,00	10	12	33,33%	20,00%		
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,00%	0,00%		
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	44,4	44,73	42,40	42,40	-5,22%	0,00%		
N. aziende/società partecipate/consorzi	10	10	10	9	9,67	9	8	-17,24%	-11,11%		
% quote partecipazione Gesem Srl	11	11	11	11	11,00	11	11	0,00%	0,00%		
% quote partecipazione Cap Holding	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,00%	0,00%		
% quote partecipazione Accam	1,93	1,93	1,93	1,93	1,93	1,93	1,93	0,00%	0,00%		
% quote partecipazione I.A.NO.MI	0,9	0,9	0,9	0,9	0,90	0,9	0	-100,00%	-100,00%		
% quote partecipazione Consorzio Sistema Bibliotecario	1,81	1,81	1,81	1,81	1,81	1,81	1,81	0,00%	0,00%		
% quote partecipazione Ser.Cop	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93	0,00%	0,00%		
% quote partecipazione Groane Trasporto e Mobilità	0,10	0,10	0,10	0	0,07	0	0	-100,00%	#DIV/0!		
% quote partecipazione Cimep (millesimi)	3,8	3,8	3,8	0	2,53	0	0	-100,00%	#DIV/0!		
% quote partecipazione Comuniprese	2,17	2,17	2,17	2,17	2,17	2,17	2,17	0,00%	0,00%		
% quote partecipazione Azienda Speciale Farmaceutica	100	100	100	100	100,00	100	100	0,00%	0,00%		
Indici di Tempo											
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del Processo	€ 3.345,49	€ 3.356,67	€ 3.356,67	€ 3.353,48	€ 3.355,61	€ 3.500,00	€ 3.346,41	-0,27%	-4,39%		
Stato patrimoniale partecipate	€ 787.812.195,00	823.857.217	823.857.217	€ 845.458.360,00	€ 831.057.598,00			-100,00%	#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	€ 1.438.116,00	10.632.757,00	67.705,00	€ 538.574,00	€ 3.746.345,33			-100,00%	#DIV/0!		
Fatturato	€ 105.211.649,00	106.277.044,00	106.277.044,00	122.338.665,00	€ 111.630.917,67			-100,00%	#DIV/0!		
Trasferimenti	€ 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%		
Indici di Qualità											
% gradimento sui servizi gestiti (indagine condotta allo sportello Gesem)	0,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo	Nominativo				
Giuseppina Rosanò	D1	6%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
% di efficacia controlli effettuati (risoluzione problematiche da parte della partecipata/rilievi formulati durante i controlli della partecipata)					74,07%	50,00%	58,33%	8,33%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 0,40	€ 0,42	€ 0,40	-€ 0,02	OK		
costo del processo/totale bilanci delle partecipate					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Solidità economica (€ utile/€ fatturato)					8,32%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Interventi a copertura (€ trasferimenti/totale bilancio partecipata)					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità											
% gradimento sui servizi gestiti (indagine)					80,00%	80,00%	€ 0,80	0,00%	OK		
Analisi del risultato											
nel corso dell'anno 2013 la società IANOMI è stata incorporata in Cap Holding - hanno chiuso l'esercizio in perdita:1) Il Consorzio sistesta Bibliotecario - 2) Afol											

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area socio Culturale							
Servizio		Servizio Pubblica Istruzione							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Pubblica Istruzione							
Processo 5									
Gestire i Centri Estivi									
Finalità del Processo									
Rispondere al bisogno di assistenza e custodia di minori durante il periodo estivo, offrendo ai ragazzi l'opportunità di ricreazione, sport, gioco e svago, attraverso attività ludiche, formative e socializzanti, integrando l'offerta sul territorio anche in considerazione delle proposte delle società sportive.									
Stakeholders									
Famiglie con bimbi 3-13 anni									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	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	66	97	115	107	106,33	360	409	284,64%	13,61%
N. Utenti	66	97	115	107	106,33	360	409	284,64%	13,61%
N. Morosi	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	44,40	44,73	42,40	42,40	-5,22%	0,00%
Indici di Tempo									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo(compreso costo appalto)	€ 46.314,94	€ 53.231,82	€ 53.165,99	€ 52.748,95	€ 53.048,92	€ 53.100,00	€ 53.161,00	0,21%	0,11%
Proventi di competenza	€ 14.380,00	€ 17.575,00	€ 22.090,00	€ 20.726,25	€ 20.130,42	€ 20.800,00	€ 20.743,00	3,04%	-0,27%
€ incassati su morosità	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	7,5	8,5	8,5		5,67		8.5	# VALORE!	#VALORE!
Valutazione del servizio da parte degli operatori					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Teresa Russo	B	5,76%							
Miriam Porrati	C	16,94%							
Paola Barbieri	D	3,02%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% efficacia del servizio (n. iscritti/popolazione 3-13 anni)					1,28%	4,32%	4,91%	0,59%	OK
% di morosità (morosi/utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					# DIV/0!	#DIV/0!	39,02%	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 498,89	€ 147,50	€ 129,98	-€ 17,52	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					5,67	0,00	8.5	# VALORE!	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Affari Generali									
		Servizi Demografici									
		Ufficio Anagrafe - Stato Civile - Elettorale - Leva									
Processo 6											
Gestire i servizi demografici											
Finalità del Processo											
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all' Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,00%	0,00%		
Ore apertura settimanale	16,5	21	21	21	21,00	21	21	0,00%	0,00%		
N. dipendenti del servizio	2,95	2,95	2,95	2,95	2,95	2,95	2,95	0,00%	0,00%		
N. pratiche	722	792	810	803	801,67	800	807	0,67%	0,88%		
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	44,40	44,73	42,40	42,40	-5,22%	0,00%		
N. rilascio certificati anagrafici vari	4528	4998	4788	3840	4542,00	3850	3666	-19,29%	-4,78%		
N. carte d'identità rilasciate e certificato minori	1127	1619	1809	1386	1604,67	1385	1339	-16,56%	-3,32%		
N. richieste passaporti online	0	20	18	12	16,67	12	10	-40,00%	-16,67%		
N. variazione anagrafiche (IMI, EMI E CAMBI INDIRIZZO)	532	550	550	626	575,33	625	703	22,19%	12,48%		
N. aggiornamento patenti e libretti di certificazione	175	180	193	230	201,00	230	280	39,30%	21,74%		
N. aggiornamenti e schede di famiglia e cartelline individuali	1793	1785	1802	1750	1779,00	1750	1780	0,06%	1,71%		
N. gestione AIRE	75	78	73	78	76,33	75	97	27,07%	29,33%		
N. pratiche per cancellazione anagrafe per irreperibilità	37	40	23	17	26,67	20	40	50,00%	100,00%		
N. fascicoli di Permesso di Soggiorno	335	348	406	380	378	380	388	2,65%	2,11%		
N. autenticazione compravendita beni mobili	77	80	70	80	76,67	80	82	6,96%	2,50%		
N. codici fiscali rilasciati nuovi nati	65	63	62	73	66,00	73	65	-1,52%	-10,96%		
N. redazione atti di stato civile (nascita, morte, matrimonio)	205	196	187	202	195,00	200	197	1,03%	-1,50%		
N. pubblicazione di matrimonio	48	53	33	32	39,33	30	35	-11,02%	16,67%		
N. iscrizioni di Leva	63	68	58	51	59,00	50	45	-23,73%	-10,00%		
N. iscrizioni e cancellazioni liste elettorali (include tenuta fascicoli)	638	650	648	615	637,67	615	556	-12,81%	-9,59%		
N. iscritti totale all'albo scrutatori	227	238	247	256	247,00	255	271	9,72%	6,27%		
N. iscritti totale all'albo presidenti di seggio	79	73	74	73	73,33	75	74	0,91%	-1,33%		
N. iscritti totale albo giudici popolari	212	202	194	185	193,67	185	171	-11,70%	-7,57%		
N. tessere elettorali rilasciate e ritirate e duplicati	238	284	310	292	295,33	290	360	21,90%	24,14%		
								#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 Tempo											
Tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	3	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del Processo	€ 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%	0,75%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Valutazione del servizio da parte degli operatori					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Lucia Carluccio	D.1	5									
Francesca Castiglioni	C	90									
Luca Pietro Sommaruga	B3	100									
Roberta Robbiati	B3	100									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					58,33%	58,33%	58,33%	0,00%	OK		
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,04%	0,04%	0,04%	0,00%	OK		
% pratiche pro capite (n.pratiche/popolazione)					9,66%	9,61%	9,69%	0,08%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di attesa allo sportello					3,00	3,00	3,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 11,36	€ 10,61	€ 9,63	-€ 0,98	OK		
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)					€ 20,74	€ 22,99	€ 21,86	-€ 1,13	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Analisi del risultato											
Un dipendente nel corso dell'anno 2013 ha rischiato un aspettativa non retribuita e quindi è diminuito il costo del processo, nel 2014 riprenderà l'attività lavorativa a tempo pieno.											

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale							
Servizio		Servizio Sociale							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Servizi Sociali							
Processo 7									
Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili									
Finalità del Processo									
Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomi									
Stakeholders									
Diversamente abili e loro famiglie									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	-0,01%	0,36%
N. domande accolte	28	29	30	32	30,33	30	30	-1,10%	0,00%
N. domande presentate ammissibili	28	29	30	34	31,00	34	34	9,68%	0,00%
N. diversamente abili assistiti	28	29	30	32	30,33	32	32	5,49%	0,00%
N. diversamente abili presenti sul territorio	38	38	40	44	40,67	44	44	8,20%	0,00%
N. dipendenti	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. utenti	28	29	30	32	30,33	32	32	5,49%	0,00%
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,26	0,26	0,26	0,26	0,26	0,26	0,26	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	44,40	44,73	42,40	42,40	-5,22%	0,00%
Indici di Tempo									
N. gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	60	60	60	60	60,00	60		-100,00%	-100,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 278.307,58	€ 322.290,17	€ 321.953,00	€ 335.561,22	€ 326.601,46	€ 344.561,00	€ 334.418,00	2,39%	-2,94%
Proventi di competenza per pratiche barriere architettoniche	€ 9.727,00	€ 7.476,00	€ 0,00	€ 6.143,47	€ 4.539,82	€ 20.000,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo rette centro disabili, trasporto, borse lavoro, nil, barriere architettoniche				€ 319.743,55	106581,18	€ 328.743,00	€ 319.118,00	199,41%	-2,93%
Proventi trasporto disabili e CDD				€ 15.125,00	0,00	€ 15.200,00	€ 18.550,00	#DIV/0!	22,04%
Indici di Qualità									
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Russo Teresa	B	8,45%	SER.CO.P		€ 6.115,00		Previte Anna		
Porrati Miriam	C	12,50%							
Barbieri Paola	D	5,43%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					97,85%	88,24%	88,24%	0,00%	OK
% di assistiti (diversamente abili assistiti/ diversamente abili presenti sul territorio)					74,59%	72,73%	72,73%	0,00%	OK
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					60,00	60,00	0,00	-60,00	NOOK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza /Costo del processo)					1,39%	5,80%	0,00%	-5,80%	NOOK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 10.767,08	€ 10.767,53	€ 10.450,56	-€ 316,97	OK
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale							
Servizio		Servizio Pubblica Istruzione							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Pubblica Istruzione							
Processo 8									
Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)									
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità									
Stakeholders									
Famiglie con bimbi frequentanti il pre-post scuola									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	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	52	55	70	60	61,67	60	55	-10,81%	-8,33%
N° iscritti pre-post scuola	52	55	70	60	61,67	60	55	-10,81%	-8,33%
N° alunni materne, elementari e medie	671	634	634	704	657,33	704	628	-4,46%	-10,80%
N° morosi	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° utenti	52	55	67	60	60,67	60	55	-9,34%	-8,33%
€ incassati su morosità	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,8	0,8	0,80	0,8	0,80	0,80	0,8	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	44,40	44,73	42,40	42,40	-5,22%	0,00%
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
					0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo (+ spesa di comp. servizio: Tit. 1)	€ 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%	-14,65%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome			Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo	
Russo Teresa			B	2,43%					
Porrati Miriam			C	4,38%					
Barbieri Paola			D	1,09%					
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% efficacia del servizio (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari e medie)					9,38%	8,52%	8,76%	0,24%	OK
% di morosità (morosi/utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					72,54%	74,63%	66,94%	-7,70%	NOOK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 320,64	€ 334,97	€ 347,75	€ 12,78	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale									
Servizio		Servizio Sociale									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Servizi Sociali									
Processo 9											
Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani											
Finalità del Processo											
Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare.											
Stakeholders											
Anziani assistiti e loro famiglie											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	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%		
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	3	3	3	3	3,00	3	3	0,00%	0,00%		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 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 istituto)	€ 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 coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Conti Ivonne	B	100%	SER.CO.P		€ 6.115,91		Previte Anna				
* Pettenà Marisa	B	100%									
Barbieri Paola	D	1%									
Russo Teresa	B	2,69%									
**Pellegatta Alba	A	50,00%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia											
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)					2,26%	2,64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)					6,32%	5,41%	5,13%	-0,28%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					3,00	3,00	3,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					3,55%	3,17%	4,03%	0,86%	OK		
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 2.759,06	€ 2.813,51	€ 2.572,62	-€ 240,90	OK		
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Analisi del risultato											
*Pettenà Marisa :Consuntivo anno 2013 : 0 % (cessata dal servizio) **Pellegatta Alba: Consuntivo anno 2013: 100% (trasferimento dal servizio asilo nido al servizio di assistenza domiciliare											

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Vigilanza</div> <div>Servizio Polizia Locale</div> <div>Ufficio Polizia Locale</div>								
Processo 10										
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale										
Finalità del Processo										
Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale										
Stakeholders										
Automobilisti, ciclisti e pedoni										
Indici										
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%	
Km territorio	0	0	5	5	3,33	5	5	50,00%	0,00%	
Km strade	0	0	12	12	7,91	12	12	51,77%	0,00%	
N. ore servizio di controllo stradale	2150	2350	2400	2401	2383,67	2420	2465	3,41%	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.	130	165	175	185	175,00	190	195	11,43%	2,63%	
N. ore vigilanza sul territorio	2300	2420	2.450	2.500	2456,67	2.550	2.600	5,83%	1,96%	
N. ore servizio pattuglie stradali	160	195	200	220	205,00	225	230	12,20%	2,22%	
n. sinistri	60	50	46	43	46,33	43	47	1,44%	9,30%	
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	95	115	120	145	126,67	145	155	22,37%	6,90%	
N. violazioni globali	351	524	590	616	576,67	630	714	23,82%	13,33%	
N. collaboratori coinvolti nel processo	8,00	8,00	8	7	7,67	7	7	-8,70%	0,00%	
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 (sc primaria e secondaria)	30,00	36,00	40,00	40,00	38,67	40,00	42,00	8,62%	5,00%	
N. alunni partecipanti al corso educazione stradale (sc primaria e secondaria)	320,00	320,00	320,00	320,00	320,00	320,00	320,00	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo										
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale) minuti	10	10	10	10,00	10,00	10	10	0,00%	0,00%	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
N. infrazioni	351	524	590	616	577	630	714	23,82%	13,33%	
Costo del processo (Costi diretti)	€ 94.454,00	€ 96.946,92	€ 81.713,00	€ 94.100,00	90919,97	€ 94.000,00	€ 90.865,00	-0,06%	-3,34%	
Proventi di competenza	€ 103.000,00	€ 36.500,00	€ 38.800,00	€ 39.000,00	€ 38.100,00	€ 40.000,00	€ 55.000,00	44,36%	37,50%	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità										
N. ricorsi presentati	28	18	15	13	15,33	15	10	-34,78%	-33,33%	
N. ricorsi accolti	2	1	0	0	0,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N. sanzioni totali	351,00	524,00	590,00	616,00	577	630	720	24,86%	14,29%	
% gradimento servizio (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo							
			Tipo	Costo	Nominativo					
Carminio Capri	D3	30%								
Restelli Massimiliano	C4	34%								
Righini Roberto	C4	41%								
Fassino Roberto	C4	25%								
Bosani Giovanni	C4	37%								
Ferentini Manolo	C2	41%								
Buondonno Domenico	B6	37%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Vigilanza stradale (ore di servizio di controllo stradale /ore servizio complessive pm)					20,49%	21,04%	22,77%	1,73%	OK	
% Controlli (n. controlli C.d.S/ore vigilanza sul territorio)					7,12%	7,45%	7,50%	0,05%	OK	
Tasso presenza (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)					6150,00%	4500,00%	4600,00%	100,00%	OK	
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/n. Km strade)					586,00%	358,33%	391,67%	33,33%	OK	
% sanzioni immediatam.contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)					21,97%	23,02%	30,32%	7,31%	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)					10,00	10,00	10	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)					€ 66,07	€ 63,49	€ 77,03	€ 13,54	OK	
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)					€ 10,96	€ 11,29	€ 10,91	-€ 0,38	OK	
Indicatori di Qualità										
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)					0,06%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
% Ricorsi accolti (n. ricorsi accolti/ n. ricorsi presentati)					2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Analisi del risultato										

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale									
Servizio		Servizio Sociale									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Servizi Sociali									
Processo 11											
Gestire i servizi di tutela minori											
Finalità del Processo											
Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie.											
Stakeholders											
Famiglie con minori assistiti											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%		
N° domande accolte	31	39	41	40	40,00	40	40	0,00%	0,00%		
N° domande presentate	36	43	43	40	42,00	42	42	0,00%	0,00%		
N° minori assistiti (Tutela + ADM)	31	39	41	40	40,00	40	41	2,50%	2,50%		
N° minori presenti sul territorio	1.537	1547	1528	1372	1482,33	1370	1370	-7,58%	0,00%		
N° collaboratori coinvolti nel processo	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,00%	0,00%		
N° utenti	31	39	41	40	40,00	40	40	0,00%	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 Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	90	90	90	90	90,00	90	90	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 94.257,01	€ 99.686,50	€ 95.862,07	€ 109.301,16	€ 101.616,58	€ 110.000,00	€ 110.000,00	8,25%	0,00%		
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!		
FSR								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
Valutazione del servizio da parte degli operatori					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome			Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Barbieri Paola			D	4,83%	SER.CO.P		€ 4.413,00	Previte Anna			
Collaboratori coinvolti nel Processo											
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					95,24%	95,24%	95,24%	0,00%	OK		
% di assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio)					2,70%	2,92%	2,99%	0,07%	OK		
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)					0,13%	0,13%	0,13%	0,00%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					90,00	90,00	90,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 2.540,41	€ 2.750,00	€ 2.750,00	€ 0,00	OK		
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale spesa processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Indicatori di Qualità											
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Vigilanza									
Servizio		Servizio Polizia Locale									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Polizia Locale									
Processo 12											
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione											
Finalità del Processo											
Garantire il controllo del territorio anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne.											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	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	72	180	320	290	263,33	290	305	15,82%	5,17%		
N. ore vigilanza sul territorio	2800	3.100	3150	3200	3150,00	3200	3250	3,17%	1,56%		
N. agenti	6	6	6	6	6,00	6	6	0,00%	0,00%		
N. unità operative coinvolte nel processo	8	8	8	7	7,67	7	7	-8,70%	0,00%		
N. ore extra-orario	109	191	215	263	223,00	220	141	-36,77%	-35,91%		
N. ore complessive del servizio	10914	11.050	11800	11624	11491,33	10600	10826	-5,79%	2,13%		
N. ore servizi prossimità	145	165	170	190	175,00	190	195	11,43%	2,63%		
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%		
N. di servizi durante il Consiglio Comunale				9,00		9,00	12,00				
N. di servizi durante eventi/manifestioni civili e religiosi (organizzate dall'AC o privati)				72	24,00	72	85	254,17%	18,06%		
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)	10	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#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	€ 112.089,99	€ 109.900,00	€ 118.378,85	€ 109.000,00	€ 103.854,00	-12,27%	-4,72%		
Proventi di competenza	€ 103.000,00	€ 36.500,00	€ 42.800,00	€ 39.000,00	€ 39.433,33	€ 40.000,00	€ 55.000,00	39,48%	37,50%		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
N. ricorsi presentati amministrativi	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!		
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Carmine Capri	D3	12%									
Arestelli Massimiliano	C4	34%									
Righini Roberto	C4	32%									
Fassino Roberto	C4	16%									
Bosani Giovanni	C4	30%									
Ferentini Manolo	C2	36%									
Buondonno Domenico	B6	32%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
% Presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza /ore settimanali lavorate)					6,67%	6,67%	6,85%	0,18%	OK		
presidio serale (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)					8,36%	9,06%	9,38%	0,32%	OK		
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/n. agenti)					1382,67	1387,67	1387,67	0,00	OK		
% servizi presidio extra orario (n° ore extra orario/n° ore complessive pm)					1,94%	2,08%	1,30%	-0,77%	NOOK		
% servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/n. Totale ore lavoro)					1,52%	1,79%	1,30%	-0,49%	NOOK		
N. di servizi durante eventi/manifestioni civili e religiosi (organizzate dall'AC o privati)					24	72	85	1300,00%	OK		
N. di servizi durante il Consiglio Comunale					0	9	12	300,00%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)					10,00	10,00	10,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)					€ 67,75	€ 63,49	€ 77,03	€ 13,54	OK		
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)					€ 14,27	€ 13,09	€ 12,47	-€ 0,62	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK		
% Ricorsi accolti (n. ricorsi accolti/ n. ricorsi presentati)									OK		
Analisi del risultato											
Le ore complessive sono inferiori in quanto 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 Pogliano Milanese								ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Vigilanza/Urbanistica</div> <div>Servizio Polizia Locale/Urbanistica</div> <div>Ufficio Polizia Locale/Urbanistica</div>							
Processo 13									
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale									
Finalità del Processo									
Garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e degli atti di pianificazione vigenti.									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8266	8.326	8.326	0,73%	0,00%
N° abusi accertati	5	7	22	15	11,33	15	16	41,18%	6,67%
N. controlli attività edilizie					0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!
N. controlli attività commerciali e produttive					0,00	0		#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	2	4	7	15	4,33	15	6	38,46%	-60,00%
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,1	0,1	0,1	0,11	0,10	0,4	0,4	300,00%	0,00%
N. 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 di Tempo									
Tempo medio di chiusura procedimento					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici 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)	€ 3.113,46	€ 3.097,85	€ 5.174,29	€ 7.387,48	€ 3.795,20	€ 7.000,00	€ 8.996,18	137,04%	28,52%
Proventi di competenza (CAP. 2031 - 3090)	€ 2.580,00	€ 17.549,49	€ 22.401,38	€ 40.927,00	€ 14.176,96	€ 86.000,00	€ 95.474,72	573,45%	11,02%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
N. ricorsi accolti					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo				
					Tipo		Costo	Nominativo	
Carmine Capri			D3	5%	vedere				
Migani Ferruccio			D2	10%					
Guarnieri Alberto			C1	30%					
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% di abusivismo (abusi accertati/controlli effettuati)					45,95%	100,00%	88,89%	-11,11%	NOOK
% controlli attività produttive (n° controlli attività produttive/totali controlli del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% controlli cantieri (n° controlli su cantieri/totali controlli del processo)					17,57%	51,72%	37,50%	-14,22%	NOOK
% personale (n° dipendenti del servizio/totali controlli del processo)					0,41%	1,38%	2,50%	1,12%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio chiusura procedimento					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)					€ 21.265,44	#DIV/0!	€ 95.474,72	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (Costo del processo/Popolazione)					€ 0,46	€ 0,84	€ 1,08	€ 0,24	NOOK
Costo unitario servizio (costo del processo/n. controlli)					€ 153,86	€ 241,38	€ 562,26	€ 320,88	NOOK
Indicatori di Qualità									
									OK
									OK
Analisi del risultato									
I Controlli di edilizia eseguiti dal Comando di Polizia Locale vengono eseguiti a seguito di richiesta . I controlli sulle attività produttive sono gestiti dall'U.T. e su richiesta diamo il nostro supporto. Come coinvolgimento nel processo è stato indicato solamente il Comandante per raggruppare un 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 esitanti vengono presentati all'U.T.									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area finanziaria									
Servizio		Servizio tributi									
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 16											
Gestire le entrate derivanti dai tributi locali											
Finalità del Processo											
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini											
Stakeholders											
Amministratori-contribuenti											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	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%		
Indici di Costo											
Totale importo riscosso di competenza ICI - PUBBLICITA' - TOSAP- AFFIS- TIA - 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 icipi - tarsu/tia/tosap/pubbl. /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 icipi-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 icipi/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!		
Totale ricorsi gestiti	1	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Collaborazioni coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo		Nominativo			
Cova Maria	C	4%									
Rosanò Giuseppina	D	3%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
% di morosità (morosi/contribuenti)					12,65%	5,46%	4,55%	-0,92%	OK		
Addetti su entrate proprie (n. dipendenti del servizio/ € entrate correnti (tit I, II e III dell'entrata)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NOOK		
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)					100,00%	100,00%	312,03%	212,03%	OK		
% controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)					137,03%	90,91%	47,09%	-43,82%	NOOK		
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)					6,45%	3,40%	9,82%	6,43%	OK		
Tasso recupero evasione TARSU (Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)					0,42%	0,11%	0,39%	0,28%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)					45,67	45,00	45,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)					76,94%	92,00%	112,86%	20,86%	OK		
Tasso di smaltimento residui attivi (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											
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)					7,67%	16,67%	12,70%	-3,97%	NOOK		
% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Analisi del risultato											
nell'anno 2010 è stata inserita in bilancio anche la quota per la riscossione TIA - Per quanto riguarda l'anno 2013 l'accertamento Imu e relativa riscossione risente dell'abolizione Imu prima casa, che nell'anno di riferimento ha registrato un trasferimento compensativo da parte dello Stato. Inoltre sul gestito IMU altri immobili il Ministero ha operato una riduzione di € 462.075,00 destinata ad alimentare il fondo di solidarietà comunale a livello nazionale. Il costo del processo risulta superiore atteso che la Gesem srl, nell'anno 2013 per la riscossione dei tributi comunali ha sostenuti costi aggiuntivi che ha ripartito ai comuni soci.											

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area finanziaria							
Servizio		Servizio Ragioneria							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 17									
Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)									
Finalità del Processo									
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare									
Stakeholders									
Amministratori									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.327	8.326	0,36%	-0,01%
N° immobili locati	26	26	24	24	25	24	25	1,35%	4,17%
N° immobili concessi	7	8	8	8	8	8	8		0,00%
N° immobili utilizzati direttamente dall'Ente	7	7	7	7	7	7	7	0,00%	0,00%
N° totale immobili (solo fabbricati)	28	28	28	28	28	28	28	0,00%	0,00%
N. collaboratori coinvolti nel processo	0,18	0	0,18	0,18	0,18	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%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Provento complessivo da concessioni (palestre)	€ 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 II (case comunali)	€ 60.622,00	€ 45.151,00	€ 40.618,08	€ 12.280,23	€ 32.683,10	€ 5.007,00	€ 9.976,69	-69,47%	99,25%
Costo del processo	€ 697.426,00	€ 481.959,00	€ 388.929,00	€ 366.059,73	€ 412.315,91	€ 367.000,00	€ 380.825,96	-7,64%	3,77%
di cui spesa personale	€ 5.363,00	€ 5.749,00	€ 5.821,21	€ 6.062,11	€ 5.877,44	€ 6.065,00	€ 6.184,92	5,23%	1,98%
Indici di Qualità									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Cova Maria	C	6%							
Perugini Francesca	C	12%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Utilizzo da locazione (N° immobili locati/n° totale immobili)					88,10%	85,71%	89,29%	3,57%	OK
Utilizzo da concessione (N° immobili concessi/n° totale immobili)					28,57%	28,57%	28,57%	0,00%	OK
Grado di utilizzo (N° immobili utilizzati / N° totale immobili)					25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Provento medio da concessioni (provento complessivo da concessione/concessioni)					€ 1.365,04	€ 750,00	€ 605,63	-€ 144,38	NOOK
Provento medio da locazioni (fitti attivi da locazione/locazioni)					€ 4.185,41	€ 3.416,67	€ 4.174,98	€ 758,31	NOOK
costo pro capite (costo processo/popolazione)					€ 49,70	€ 44,07	€ 45,74	€ 1,67	NOOK
Costo medio di gestione immobili (costo complessivo Titoli I e II /immobili gestiti)					€ 1.167,25	€ 178,82	€ 356,31	€ 177,49	NOOK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
cap. 880									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Urbanistica/Ambiente Servizio Ecologia									
Processo 18											
Gestire il Servizio di Igiene Urbana (in gestione a Gesem Srl)											
Finalità del Processo											
Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8327,00	8296,00	8.327	8.326	0,36%	-0,01%		
N. Ql raccolta differenziata	2291,96	2390,28	2204,64	2261,53	2285,48	2200,00	2433,17	6,46%	10,60%		
N. ql. totale RSU raccolti	1072,75	1062,42	1015,83	967,30	1015,18	960,00	936,53	-7,75%	-2,44%		
altri rifiuti non differenziati	664,30	737,02	342,70	225,17	434,96	220,00	191,63	-55,94%	-12,90%		
N° sanzioni	3,00	2,00	15,00	9,00	8,67	8,00	9,00	3,85%	12,50%		
N° controlli			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!		
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	3364,71	3452,70	3220,47	3228,83	3300,67	3000,00	3369,70	2,09%	12,32%		
totali q.li rifiuti	4028,94	4184,77	3776,70	3648,08	3869,85	3600,00	3725,33	-3,73%	3,48%		
N° utenze	3882	4073,00	3694,00	3675,00	3814,00	3675,00	3675,00	-3,64%	0,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	1	1	1	1	1,00	1	1	-100,00%	-100,00%		
N° passaggi raccolta alla settimana	6	6	6	6	6,00	6	6	-100,00%	-100,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo complessivo del processo(al netto di quanto giustif. nel proc. 16)	€ 786.072,34	€ 914.891,65	€ 918.320,29	€ 915.873,60	€ 916.361,85	€ 870.555,86	€ 844.526,12	#RIFI	#RIFI		
Proventi (tariffazione e contributi Conai)	€ 807.148,00	€ 963.064,00	€ 972.056,00	€ 940.082,02	€ 958.400,67	€ 952.284,86	€ 973.470,93	#RIFI	#RIFI		
di cui Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!		
di cui Costi raccolta differenziata	€ 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%		
					€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
N. disservizi segnalati/reclami	62	58	53	121	57,67	100	93	61,27%	-7,00%		
N. interventi effettuati	43	35	32	102	36,67	80	66	80,00%	-17,50%		
% gradimento del servizio (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
					Tipo		Costo		Nominativo		
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RSU raccolti)					59,06%	61,11%	65,31%	4,20%	OK		
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% intervento per abbandono per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)					(N. interventi effettuati)	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Produzione rifiuti pro capite + differenziata/utenze)					(ql. Totali raccolti (RSU	1,01	0,82	0,10	NOOK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)					6,00	6,00	6,00	0,00	OK		
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)					1,00	1,00	1,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)					€ 236,80	€ 241,82	€ 250,62	€ 8,80	NOOK		
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)					100,00%	100,00%	115,27%	15,27%	OK		
Costo medio per utente (provento/utenti)					€ 251,28	€ 259,13	€ 264,89	€ 5,76	NOOK		
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo delle raccolta differenziata differenziata / ql. smaltiti da differenziata)					(costi	€ 93,35	€ 85,69	€ 77,15	-€ 8,54	OK	
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK		
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)					63,58%	80,00%	70,97%	-9,03%	NOOK		
% Reclami disservizi e reclami/ utenti)					(N.	1,51%	2,72%	2,53%	-0,19%	OK	
Analisi del risultato											

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale							
Servizio		Servizio Pubblica Istruzione							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Pubblica Istruzione							
Processo 20									
Gestire il Trasporto Scolastico									
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.									
Stakeholders									
Famiglie con bimbi in età scolare									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%
N° alunni	671	634	634	704	657,33	700	690	4,97%	-1,43%
N° domande accolte	107	123	110	96	109,67	95	104	-5,17%	9,47%
N° domande presentate	107	123	110	96	109,67	95	104	-5,17%	9,47%
N° Utenti	107	123	110	96	109,67	95	104	-5,17%	9,47%
N° Morosi	3	0			0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° km percorsi	31682	31682	316825	316700	221735,67	316700	316700	42,83%	0,00%
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
Indici di Tempo									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo (+ spesa di competenza del servizio)	€ 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	€ 16.880,00	€ 19.326,67	€ 16.800,00	€ 16.000,00	-17,21%	-4,76%
€ incassati su morosità	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate	€ 480,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Russo Teresa	B	11,27%							
Porrati Miriam	C	14,39%							
Barbieri Paola	D	1,99%							
*Roveda Monica	B	41,67%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)					16,68%	13,57%	15,07%	1,50%	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di morosità (morosi/utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo al Km del servizio (costo del processo/km percorsi)					€ 0,51	€ 0,33	€ 0,33	€ 0,00	NOOK
Costo medio per utente (proventi/utenti)					€ 176,23	€ 176,84	€ 153,85	-€ 23,00	OK
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)					17,05%	16,31%	15,48%	-0,83%	NOOK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 1.033,48	€ 1.084,21	€ 994,08	-€ 90,13	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0	0,00	OK
Analisi del risultato									
* Roveda Monica: consuntivo 2013: 39%									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Socio Culturale								
Servizio	Servizio Sociale								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Servizi Sociali								
Processo 22									
Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)									
Finalità del Processo									
Partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale, al fine di consolidare progressivamente il sitema integrato dei servizi sociali a livello locale.									
Stakeholders									
Cittadini / Destinatari degli interventi del Piano di Zona									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%
N° domande assistenza accolte	912	1432	1450	1400	1427,33	1400	1392	-2,48%	-0,57%
N° domande ricevute	912	1432	1450	1400	1427,33	1400	1392	-2,48%	-0,57%
N° dipendenti del servizio	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
N° utenti	912	912	915	912	913,00	900	900	-1,42%	0,00%
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,51	0,51	0,51	0,51	0,51	0,51	0,51	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
								#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!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 107.626,74	€ 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!
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									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Russo Teresa	B	29,45%	SER.CO.P		€ 11.777,00		Previte Anna		
Barbieri Paola	D	21,14%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% soddisfazione delle richieste di assistenza (domande di assistenza accolte/domande ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	OK
% Personale (n.dipendenti del servizio/utenti)					0,11%	0,11%	0,11%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio assegnazione caso ad ufficio competente (gg)					10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 7,58	€ 7,51	€ 6,90	-€ 0,61	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)					€ 68,88	€ 69,44	€ 63,80	-€ 5,64	OK
% Finanziamenti (importo finanziato dal comune su progetti/Costo del processo)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
Previte Anna: colloqui professionali e segretariato sociale; Russo Teresa: trasporto anziani, richiesta assegno nucleo familiare e assegno di maternità, bonu elettrico, bonus gas ecc.. - Nel costo processo è stato conteggiato anche il canone di locazione per i locali dati in uso gratuito alle associazioni sociali.									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale									
Servizio		Servizio Culturale									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura									
Processo 24											
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico											
Finalità del Processo											
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296	8.326	8.326	0,36%	-100,00%		
N° utenti	1929,00	2066,00	2066,00	2224,00	2118,67	2224,00	2224,00	4,97%	0,00%		
N° prestiti	5710,00	5242,00	4399,00	5656,00	5099,00	5656,00	4863,00	-4,63%	-14,02%		
h apertura settimanale	15,50	17,00	16,00	16,00	16,33	16,00	16,00	-2,04%	0,00%		
N° partecipanti iniziative	0,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00%	0,00%		
N° iniziative organizzate	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00%	0,00%		
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,31	0,31	0,31	0,31	0,31	0,31	0,31	0,00%	0,00%		
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio attesa prestito	6	6	6	6	6,00	6	6	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo (comprensivo di spesa tit. I)	€ 39.833,72	€ 39.614,76	€ 38.854,34	€ 35.600,40	€ 38.023,17	€ 37.600,00	€ 38.202,00	0,47%	1,60%		
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ -	€ -	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo complessivo iniziative	€ 0,00	€ 500,00	€ 500,00	€ -	€ 333,33	€ 0,00	€ 0,00	-100,00%	#DIV/0!		
Spesa Tit. I costo CSBNO - varie spese				€ 18.486,00	€ 6.162,00	18.500,00	€ 18.500,00	200,23%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo						Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Clerici Caterina	C	30,31%	Associazione		€ 1.500,00		as.ne culturale bibliotecari del nord ovest				
Barbieri Paola	D	0,73%									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia											
% utilizzo servizio (N. utenti/popolazione)					25,54%	26,71%	26,71%	0,00%	OK		
Media prestiti (prestiti/utenti)					240,67%	254,32%	218,66%	-35,66%	NOOK		
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale/36 h)					45,37%	44,44%	44,44%	0,00	OK		
Tasso di partecipazione (N. partecipanti iniziative/ N. iniziative organizzate)					20,00	20,00	20,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di attesa per il prestito					6,00	6,00	6,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)					€ 7,46	€ 6,65	€ 7,86	€ 1,21	NOOK		
Costo pro capite (costo processo/popolazione)					€ 4,58	€ 4,52	€ 4,59	€ 0,07	NOOK		
Costo delle iniziative complessive iniziative / popolazione (costo)					€ 0,04	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Analisi del risultato											

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Affari Generali / Cultura							
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 25									
Gestire la comunicazione istituzione									
Finalità del Processo									
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8327,00	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,36%
N. partecipanti incontri istituzionali (a incontro)	30	40	50	50	46,67	50	60	28,57%	20,00%
N. incontri istituzionali	15	20	20	25	21,67	25	30	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	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
N. edizione giornalino comunale	2	2	2	2	2	2	2	0,00%	0,00%
N. Newsletter	135	140	156	150	148,67	180	160	7,62%	-11,11%
N. comunicati stampa					0,00		1	#DIV/0!	#DIV/0!
N. visite/contatti pagine sito web comunale	159000	163000	187.818	192.206	181008,00	193.000	315.230	74,15%	63,33%
N. comunicazioni inserite su Pannello informativo					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. bacheche/spazi comunali					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. download effettuati dal Sito comunale	4277	4818	5350	12690	7619	12700	44510	484,17%	250,47%
N. manifestazioni istituzionali	9	10	13	12	11,67	12	15	28,57%	25,00%
Indici di Tempo									
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 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 istituzionali	€ 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 (Tit. I)	€ 8.186,00	€ 8.601,00	€ 5.948,00	€ 5.794,80	€ 6.781,27	€ 5.750,00	€ 5.976,00	-11,87%	3,93%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Caterina Clerici	C	30,31%							
Paola Barbieri	D	0,73%							
Lucia Carluccio	D	5,00%							
Anna Saverino	C	60%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)					2,15	2,00	2,00	0,00	OK
N. comunicati stampa					0	0	1	1,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di evasione richieste					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio di attesa allo sportello					0,00	0,00	0	0,00	OK
Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa)									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 5,07	€ 4,06	€ 3,78	-€ 0,28	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
Il processo 25 coinvolge n. 2 aree: l'AREA AFFARI GENERALI e l'AREA SOCIO CULTURALE. Per quanto riguarda l'Area Socio Culturale coinvolta nella realizzazione del periodico comunale e nella gestione del sito internet i costi del processo sono i seguenti: anno 2007 € 17.419,69 - anno 2008 € 19.406,17 - anno 2009 € 18.523,87 - anno 2010 € 18.944,33									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Finanziaria									
		Servizio Ragioneria									
		Ufficio Ragioneria									
Processo 26											
Gestire la funzione amministrativa-contabile											
Finalità del Processo											
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa											
Stakeholders											
Amministratori/Funzionari											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.327	8.326	0,36%	-100,00%		
N. richieste evase (verifiche, correzioni, dati, controllo stipendi, ecc.)	250	270	270	360	300,00	300	300	0,00%	0,00%		
N. richieste pervenute	260	270	270	360	300,00	300	300	0,00%	0,00%		
N. dipendenti coinvolti nel processo	1,46	1,46	1,46	1,46	1,46	1,46	1,46	0,00%	0,00%		
n. mandati emessi	2.988	3.327	3.484	3.272	3.361	3.000	3.127	-6,96%	4,23%		
n. revaleri emesse	1.379	1.208	1.058	1.032	1.099	1.000	1.055	-4,03%	5,50%		
n. verifiche Equitalia	81	81	99	96	92,00	90	90	-2,17%	0,00%		
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	43,40	42,40	-4,50%	-2,30%		
Indici di Tempo											
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	40	40	40	40	40,00	40	30	-25,00%	-25,00%		
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	50	45	45	45	45,00	45	25	-44,44%	-44,44%		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 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!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	100	100	100	100	100	100	100	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo						Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome		Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
Giuseppina Rosano		D	18%								
Maria Cova		C	60%								
Francesca Perugini		C	68%								
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Grado di supporto alla struttura dell'Ente (richieste evase/ richieste pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
% personale su popolazione (n.dipendenti del servizio/popolazione)					0,02%	0,02%	0,02%	0,00%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso					40,00	40,00	30,00	-10,00	OK		
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento					45,00	45,00	25	-20	NOOK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 6,59	€ 6,48	€ 7,02	€ 0,54	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di Pogliano Milanese

							ANNO	2013	
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Urbanistica/Ambiente							
Servizio		Servizio Urbanistica							
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 27									
Gestire la pianificazione territoriale									
Finalità del Processo									
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8327,00	8296,00	8.326	8.326	0,36%	-100,00%
Mq territorio	4.690,00	4.690,00	4690,00	4690,00	4.690,00	4.690,00	4690,00	0,00%	-100,00%
Mq edificati	15.803,81	18.652,33	22032,06	4884,91	15.189,77	4.800,00	5325,14	-64,94%	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 nuove edificazioni	9.599,50	11.329,74	0,00	1921,45	4.417,06	0,00	2094,61	-52,58%	#DIV/0!
Mq non edificabili	602.049,00	602.049,00	0,00	602.049,00	401.366,00	602.049,00	602049,00	50,00%	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	1,00	1,00	0,00	0,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,62	0,55	0,55	1,05	0,72	0,65	1,05	46,51%	61,54%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio che intercorre tra la Delibera di Adozione e Approvazione	90	90	90	90	90	90,00	90	0,00%	0,00%
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	60	60	60	60	60	60,00	60	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo complessivo del processo	€ 32.254,90	€ 57.831,85	€ 43.315,32	€ 41.339,59	€ 47.495,59	€ 41.300,00	€ 34.665,95	-27,01%	-16,06%
N. dipendenti del servizio	0,55	0,55	0,55	1,05	€ 0,72	0,65	1,20	67,44%	84,62%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
FERRUCCIO MIGANI	D1	45%	Tipo		Costo		Nominativo		
FRANCA MONDELLINI (fino al 11/03/2013)	B	40%							
DANIELA MORABITO	B	20%							
GUARNIERI ALBERTO	C1	15%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)					323,88%	102,35%	113,54%	11,20%	NOOK
Tasso di recupero (mq recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni)					69,73%	#DIV/0!	99,81%	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)					8557,91%	12836,87%	12836,87%	0,00%	OK
% attuazione dei Piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati					(N. piani attuativi 100,00%)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)					60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Tempo medio definizione PEC - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio che intercorre tra la Delibera di Adozione e Approvazione					90,00	90,00	90,00		
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)					€ 66.272,91	€ 63.538,46	€ 28.888,29	-€ 34.650,17	OK
Costo pro capite del processo/popolazione)					€ 5,73	€ 4,96	€ 4,16	-€ 0,80	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Finanziaria									
Servizio		Servizio Ragioneria									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Ragioneria									
Processo 28											
Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario											
Finalità del Processo											
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge											
Stakeholders											
Amministratori/Funzionari											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327,00	8296,00	8.327	8.326	0,36%	-100,00%		
N. variazioni capitoli di bilancio	305	180	190	180	183,33	100	223	21,64%	123,00%		
N. totale capitoli	615	700	710	700	703,33	700	700	-0,47%	0,00%		
n. delibere	242	234	227	193	218,00	200	214	-1,83%	7,00%		
n. pareri di regolarità emessi	170	165	165	160	163,33	200	200	22,45%	0,00%		
n. determinazioni esaminate	529	520	524	447	497,00	400	501	0,80%	25,25%		
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,00%	0,00%		
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio pareri regolarità contabile	5	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%		
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	83	90	86	86	87,33	87	86	-1,53%	-1,15%		
Data di approvazione bilancio	27/02/2009	08/04/2010	28/03/2011	03/05/2012	0,00	30/09/2013	02/07/2013				
Data di approvazione rendiconto	30/04/2009	29/04/2010	30/04/2011	03/05/2012	0,00	30/04/2013	23/04/2013				
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 49.508,00	€ 49.337,00	€ 49.737,74	€ 49.326,09	€ 49.466,94	€ 49.350,00	€ 48.946,20	-1,05%	-0,82%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	100	100	100	100	100,00	100	100	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
Maria Cova	C	20									
Giuseppina Rosanò	D	70									
Collaboratori coinvolti nel Processo											
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia											
capacità programmatica (n. variazioni capitoli di bilancio/tot.capitoli)					26,07%	14,29%	31,86%	17,57%	NOOK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio pareri regolarità contabile					5,00	5,00	5,00	0,00	OK		
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					87,33	87,00	86,00	-1,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 5,96	€ 5,93	€ 5,88	-€ 0,05	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine rivolta a colleghi e amministratori)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di Pogliano Milanese

ANNO2013

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 30

Gestire la Refezione Scolastica

Finalità del Processo

Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.

Stakeholders

Studenti, famiglie ed insegnanti

Indici

	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	-100,00%
N° alunni	671	634	634	704	657,33	704	628	-4,46%	-100,01%
N° domande accolte	585	531	589	666	595,33	666	571	-4,09%	-14,26%
N° domande presentate	585	531	589	666	595,33	666	571	-4,09%	-14,26%
N° Utenti	585	531	577	666	591,33	666	571	-3,44%	-14,26%
N° pasti	72382	72500	80300	73.182	75327,33	73185	71.992	-4,43%	-1,63%
N. dipendenti coinvolti nel processo					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. 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 di Tempo									
Tempo di attesa espresso in minuti	10	10	10	10	10,00	10	10	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 378.878,92	€ 389.552,52	€ 373.053,59	€ 352.413,43	€ 371.673,18	€ 352.500,00	€ 383.760,00	3,25%	8,87%
Proventi di competenza	€ 239.123,00	€ 289.918,83	€ 269.381,00	€ 276.161,38	€ 278.487,07	€ 276.200,00	€ 285.161,00	2,40%	3,24%
spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 358.861,00	€ 369.618,00	€ 353.974,34	€ 328.318,44	€ 350.636,93	€ 328.400,00	€ 334.300,00	-4,66%	1,80%
Contributo utenze mensa ditta sodeo				€ 39.459,31	€ 13.153,10	€ 39.500,00	€ 38.800,00	194,99%	-1,77%
Rimborso Provveditorato mensa insegnanti *				€ 9.424,56	€ 3.141,52		€ 25.939,00	725,68%	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	70			70	23,33	70	70	200,00%	0,00%
N° reclami	15			20	6,67	20	12	80,00%	-40,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Russo Teresa	B	11,27%			
Poratti Miriam	C	28,78%			
Barbieri Paola	D	12,62%			
Roveda Monica	B	13,89%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)	89,96%	94,60%	90,92%	-3,68%	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in minuti)	10,00	10,00	10,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	79,42%	84,10%	85,30%	1,20%	OK
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	€ 4,93	€ 4,82	€ 5,33	€ 0,51	NOOK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 628,53	€ 529,28	€ 672,08	€ 142,80	NOOK
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)	€ 470,95	€ 414,71	€ 499,41	€ 84,69	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)	23,33	70,00	70,00	0,00	OK
media reclami (reclami/utenti)	0,01	0,03	0,02	-0,01	OK

Analisi del risultato

* Rimborso provveditorato mensa insegnanti: i 25.939,00 € incassati nel 2013 sono riferiti a più annualità

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Urbanistica/Ambiente Servizio Ecologia								
Processo 31										
Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria										
Finalità del Processo										
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio.										
Stakeholders										
Cittadini										
Indici										
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296	8.326	8.326	0,36%	0,00%	
N° provvedimenti emessi	2	4	10	13	9,00	13	13	44,44%	0,00%	
N° controlli effettuati	2	4	19	15	12,67	15	15	18,42%	0,00%	
N° segnalazioni ricevute	0	0	13	10	7,67	10	9	17,39%	-10,00%	
N° illeciti ambientali accertati	0	0	32	7	13,00	7	8	-38,46%	14,29%	
N° partecipanti	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%	
N° iniziative	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%	
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,15	0,05	0,05	0,05	0,05	0,04	0,04	-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%	
Indici di Tempo										
Tempo medio intervento su segnalazioni (in gg)	30	30	30	30	30,00	30	3	-90,00%	-90,00%	
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 33.272,90	€ 31.335,75	€ 32.851,57	€ 42.781,70	€ 35.656,34	€ 42.781,70		-100,00%	-100,00%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità										
N. ricorsi accolti	0	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
N. ricorsi presentati	0	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
N. sanzioni totali	0	1	0	0	0,33	0		-100,00%	#DIV/0!	
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	0	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo										
Collaboratori coinvolti nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo			
GIOVANNA FREDIANI	D1	10%								
PAOLA ANNONI	C1	5%								
DANIELA DE SIMONE	B	20%								
GIOVANNI LONGO	B	5%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia										
% Controlli (N ore controllo ambientale/ N ore servizio)					#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/n. segnalazioni)					165,22%	150,00%	166,67%	16,67%	OK	
Tasso di illecito riscontrato ambientali accertati/n. controlli)					(illeciti)	102,63%	46,67%	53,33%	6,67%	NOOK
% media di partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione (partecipanti/iniziative)					1,00	1,00	1,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio intervento su segnalazioni					30,00	30,00	3,00	-0,27	NOOK	
Tempo medio chiusura procedimento (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 4,30	€ 5,14	€ 0,00	-€ 5,14	NOOK	
Indicatori di Qualità										
% gradimento della qualità ambientale (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK	
Analisi del risultato										
commento sintetico sui risultati										

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Socio Culturale</div> <div>Servizio Sociale</div> <div>Ufficio Servizi Sociali</div>							
Processo 33									
Gestire le problematiche abitative									
Finalità del Processo									
Assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune									
Stakeholders									
Cittadinicon difficoltà abitative									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	€ 8.327,00	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%
n apertura settimanale	21	25	25	27	25,67	27	27	5,19%	0,00%
N° domande accolte	31	40	41	0	27,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° domande presentate ammissibili	39	41	40	0	27,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N° richieste informazioni evase	70	187	187	197	190,33	190	194	1,93%	2,11%
N° richieste informazioni ricevute	70	187	187	197	190,33	190	194	1,93%	2,11%
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio di risposta (giorni)	15	15	15	1,00	10,33	1	1	-90,32%	0,00%
Tempo medio di erog. del contributo di sostegno alla loc. (giorni)	90	90	90	90,00	90,00	90	90	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 39.985,13	€ 9.431,10	€ 35.979,40	€ 7.604,47	€ 17.671,66	€ 8.500,00	€ 8.622,21	-51,21%	1,44%
N. utilizzatori dei servizi	70	187	100	100	129	100	100	-22,48%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipologia		Costo	Nominativo	
Russo Teresa			B	8,32%					
Barbieri Paola			D	0,18%					
Collaboratori coinvolti nel Processo									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					25,67	27,00	27,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)					100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di risposta (n. richieste informazioni evase / n. richieste informazioni ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di risposta					10,33	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione					90,00	90,00	90	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)					€ 136,99	€ 85,00	€ 86,22	€ 1,22	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)					€ 2,13	€ 1,02	€ 1,04	€ 0,01	NOOK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<p>nell'anno 2012 il Comune NON HA ADERITO al FONDO SOCIALE X L'AFFITTO della Regione Lombardia .</p>									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Vigilanza							
Servizio		Servizio Polizia Locale							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Polizia Locale							
Processo 35									
Gestire le sanzioni amministrative									
Finalità del Processo									
Garantire il pieno recupero delle sanzioni amministrative									
Stakeholders									
Amministratori									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	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	2,00	1,00	0,00	0,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N. sanzioni	351	524	606	616	582	630	714	22,68%	-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 poi a ruolo)	108,00	80,00	55,00	45,00	60,00	45,00	65,00	8,33%	44,44%
N. verbali incassati	243,00	260,00	300,00	335,00	298,33	340,00	365,00	22,35%	7,35%
N. verbali emessi	351,00	524,00	606,00	616,00	582,00	630,00	714,00	22,68%	13,33%
N. dipendenti coinvolti nel processo	7	7	7,00	6,00	6,67	6,00	6,00	-10,00%	0,00%
N. dipendenti totali	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
N. sanzioni pagate con riduzione del 30%								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)	70	65	45	40	50,00	40	40	-20,00%	0,00%
Tempo medio incasso sanzioni (gg)	100	90	60	60	70,00	60	60	-14,29%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
€ incassati totali	€ 103.000,00	€ 36.500,00	€ 42.000,00	€ 39.000,00	€ 39.166,67	€ 40.000,00	€ 33.000,00	-15,74%	-17,50%
€ accertati	€ 91.000,00	€ 37.000,00	€ 38.600,00	€ 39.000,00	€ 38.200,00	€ 40.000,00	€ 33.000,00	-13,61%	-17,50%
€ incassati a seguito sollecito	€ 60.000,00	€ 15.000,00	€ 5.000,00	€ 4.500,00	€ 8.166,67	€ 4.500,00	€ 7.000,00	-14,29%	55,56%
€ Totali a ruolo	€ 5.000,00	€ 6.500,00	€ 8.500,00	€ 5.000,00	€ 6.666,67	€ 5.000,00	€ 7.500,00	12,50%	50,00%
€ incassati nei termini	€ 43.000,00	€ 21.500,00	€ 23.000,00	€ 24.000,00	€ 22.833,33	€ 24.000,00	€ 30.000,00	31,39%	25,00%
Costo del processo	€ 42.331,00	€ 41.297,60	44.037,70	€ 42.600,00	€ 42.645,10	€ 42.000,00	€ 36.015,00	-15,55%	-14,25%
€ verbalizzato						40000	50500	#DIV/0!	26,25%
€ incassato a seguito riscossione coattiva (anni precedenti)						15000	22000	#DIV/0!	46,67%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
N. ricorsi persi	2	1	0	0	0,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. ricorsi presentati	19	18	15	15	16,00	15	10	-37,50%	-33,33%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Carmine Capri	D3	18%							
Restelli Massimiliano	C4	7%							
Righini Roberto	C4	6%							
Fassino Roberto	C4	45%							
Bosani Giovanni	C4	9%							
Ferentini Manolo	C2	6%							
Buondonno Domenico	B6	5%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Efficacia (n. ricorsi/n. sanzioni)					2,75%	2,38%	1,40%	-0,98%	OK
Tasso di sollecito (Invio solleciti/n sanzioni non pagate)					200,00%	222,22%	192,31%	-29,91%	NOOK
Grado di recupero (incassati/verbali emessi)					(verbali) 51,26%	53,97%	51,12%	-2,85%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio iter chiusura pratica (fra verifica mancato pagamento ed incasso)					0,33	70,00	40,00	-30,00	OK
Tempo medio incasso sanzioni (gg)					70,00	60,00	60	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% incasso sanzioni amministrative totali/(€ accertati)					(€ incassati) 102,53%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% incasso a seguito sollecito seguito sollecito/(€ totali a ruolo)					(€ incassati a 122,50%	90,00%	93,33%	3,33%	OK
% incassi prima della iscrizione a ruolo nei termini / (€ accertati)					(€ incassi) 59,77%	60,00%	90,91%	30,91%	OK
Indicatori di Qualità									
Correttezza della prassi (n. ricorsi persi/ricorsi presentati)					2,08%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
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 Pogliano Milanese

ANNO2013

Obiettivo di processo

Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità

Servizio

Ufficio/Centro di Costo

Area Urbanistica/Ambiente

Servizio Edilizia Privata

Processo 36

Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni

Finalità del Processo

Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi

Stakeholders

Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori

Indici

	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%
n apertura settimanale	36	36	36	36	36,00	36,00	36	0,00%	0,00%
N. domande accolte (PdC)	31	46	38	15	33,00	15,00	36	9,09%	140,00%
N. domande presentate ammissibili (pdC)	31	46	52	30	42,67	30,00	25	-41,41%	-16,67%
n. richieste integrazioni	31	46	52	30	42,67	30,00	36	-15,63%	20,00%
N. domande presentate	31	46	52	30	42,67	30,00	36	-15,63%	20,00%
N° richieste accesso atti evase	60	80	64	61	68,33	60,00	63	-7,80%	5,00%
N° richieste accesso atti ricevute	60	80	64	61	68,33	60,00	63	-7,80%	5,00%
N° controlli DIA	0	0	0	2	0,67	2,00	0	-100,00%	-100,00%
N° DIA presentate	85	103	109	169	127,00	170,00	151	18,90%	-11,18%
N. persone ricevute presso sportello					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. contatti (mail/fax/telefono)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. persone coinvolte nel processo	1,5	1,2	1,2	1	1,13	0,55	0,55	-51,47%	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 di rilascio del permesso di costruire	60	60	60	60	60,00	60,00	60	0,00%	0,00%
Tempo medio di efficacia delle DIA	30	30	30	30	30,00	30,00	30	0,00%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	7	7	7	7	7,00	7,00	7	0,00%	0,00%
Tempo medio di risposta alle richieste (telefoniche/mail/fax)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di risposta al pubblico ricevuto					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
N. pratiche evase	116,00			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				€ 178.349,00	59449,67		€ 194.422,01	227,04%	#DIV/0!
N. titoli abilitativi rilasciati	31			30	10,00		25	150,00%	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
FERRUCCIO MIGANI	D2	25%			
DANIELA MORABITO	B	20%			
FRANCA MONDELLINI (fino al 11/03/2013)	B	45%			
GUARNIERI ALBERTO	C1	45%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)	36,00	36,00	36,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	77,34%	50,00%	144,00%	94,00%	OK
Tasso di integrazione degli atti integrazioni/N. domande presentate)	(N. richieste	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Tasso di accessibilità agli atti accesso atti evase/ricevute)	(N° richieste	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Grado di controllo DIA DIA / DIA presentate)	(n. controlli	0,52%	1,18%	0,00%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)	60,00	60,00	60,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del permesso di costruire	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	7,00	7,00	7,00	0,00	OK
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo del processo /N. pratiche evase)	€ 786,31	€ 0,00	€ 203,41	€ 203,41	NOOK
Proventi urbanizzazione urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	(Oneri	€ 5.944,97	#DIV/0!	€ 7.776,88	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio	(indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		Area Urbanistica/Ambiente Servizio Suap									
Processo 37											
Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese											
Finalità del Processo											
Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio											
Stakeholders											
Tecnici professionisti / Imprese											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%		
N° diap evase	17	25	25	38	29,33	38,00	58	97,73%	52,63%		
N° diap pervenute	17	25	25	38	29,33	38,00	58	97,73%	52,63%		
N. diap presentate ammissibili	17	25	25	38	29,33	38,00	58	97,73%	52,63%		
N° diap gestite on-line	0	0	0	38	12,67	38,00	58	357,89%	52,63%		
h apertura settimanale	9	9	9	9	9,00	9,00	9	0,00%	0,00%		
N. persone coinvolte nel processo	0,15	0,12	0,12	1,1	0,45	1,10	1,1	146,27%	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%		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo											
Tempo medio risposta (in gg)	30	60	30	30	40,00	30,00	30	-25,00%	0,00%		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 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!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo		Tipo		Costo		Nominativo			
Migani Ferruccio	D	20%									
Morabito Daniela	B	60%									
Capri Carmine	D	5%				2421					
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)					43,18%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					9,00	9,00	9,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio risposta					40,00	30,00	30,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 1,00	€ 1,87	€ 2,52	€ 0,64	NOOK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK		
Analisi del risultato											
Inizio attività produttive svolta da Ufficio Tecnico. Per il SUAP il Comando svolge tutte le pratiche del mercato, dei pubblici esercizi e le manifestazioni temporanee pertanto viene calcolato un totale del 5% individuandolo nel Responsabile assorbendo tutti gli altri operatori											

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale									
Servizio		Servizio Pubblica Istruzione									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Pubblica Istruzione									
Processo 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 prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
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											
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Poratti Miriam			C	13,08%							
Barbieri Paola			D	9,12%							
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Grado di integrazione attività (n. ore per attività integrative/ ore complessive)					9,87%	9,87%	9,87%	0,00%	OK		
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)					183,44	176,54	140,17	-36,36	NOOK		
Durata media attività integrativa (ore complessive attività integrative/n. attività integrative attivate)					20,09	18,75	18,75	0,00	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio erogazione contributi					9,00	9,00	9,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
% di contribuzione comunale (€ risorse comunali/ € complessivamente erogati)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. utenti)					€ 90,98	€ 86,07	€ 85,78	-€ 0,29	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00	0,00	0,00	€ 0,00	OK		
Analisi del risultato											
Nella voce "euro complessivamente erogati" sono compresi i contributi erogati alle scuole materne private: € 49.464,00 anno 2007 - € 46.395,00 anno 2008 - € 44.898,00 anno 2009 - € 40.650,00 anno 2010.											

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Socio Culturale									
Servizio		Servizio Sport									
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Sport									
Processo 41											
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive											
Finalità del Processo											
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione											
Stakeholders											
Cittadini / Società sportive											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%		
Ore settimanali di utilizzo	168	205	205	205	205,00	205	205	0,00%	0,00%		
Ore settimanali di apertura degli impianti	215	215	215	215	215,00	215	215	0,00%	0,00%		
N. convenzioni attivate per la gestione degli impianti	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%		
N. impianti	4	4	4	4	4,00	4	4	0,00%	0,00%		
N. dipendenti coinvolti nel processo	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,00%	0,00%		
N. dipendenti totali dell'Ente	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%		
Indici di Tempo											
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 202.566,00	€ 148.130,43	€ 147.585,80	€ 150.576,24	€ 148.764,16	€ 150.500,00	€ 130.760,00	-12,10%	-13,12%		
Proventi di competenza	€ 7.147,00	€ 14.689,00	€ 18.695,00	€ 6.566,00	€ 13.316,67	€ 6.500,00	€ 4.845,00	-63,62%	-25,46%		
Costi impianti (manutenzione ordinaria)	€ 28.968,00	€ 25.997,00	€ 31.997,00	€ 22.999,81	€ 26.997,94	€ 22.900,00	€ 20.243,00	-25,02%	-11,60%		
N. gg apertura impianti	305	305	305,00	305,00	305	305	305,00	0,00%	0,00%		
Costo utenze	€ 165.848,00	€ 114.500,00	€ 107.500,00	€ 12.000,00	€ 78.000,00	€ 12.000,00	€ 105.654,00	35,45%	780,45%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)								#DIV/0!	#DIV/0!		
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Clerici Caterina			C	12,50%							
Barbieri Paola			D	5,68%							
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Tasso di accesso (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)					95,35%	95,35%	95,35%	0,00%	OK		
Grado di utilizzabilità degli impianti (n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)					0,25	0,25	0,25	0,00	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura del servizio (provento di competenza/ costo del processo)					8,95%	4,32%	3,71%	-0,61%	NOOK		
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)					€ 17,93	€ 18,08	€ 15,71	-€ 2,37	OK		
Costo medio giornaliero (costi impianti / n° giorni apertura impianti)					€ 88,52	€ 75,08	€ 66,37	-€ 8,71	OK		
Efficienza energetica (Costo utenze/costo complessivo del processo)					52,43%	7,97%	80,80%	72,83%	NOOK		
Costo medio manutenzione impianti (totale costo manutenzioni / n. impianti)					€ 6.749,48	€ 5.725,00	5060,75	-€ 664,25	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)					€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK		
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)					€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	OK		
Analisi del risultato											
Impianti : n. 2 palestre, n. 1 impianti tensostruttura, n. 1 impianti di calcio. I costi di utenza e manutenzione ordinaria/straordinaria delle palestre ubicate fuori dal centro sportivo sono conteggiate tra i costi di manutenzione ordinaria/straordinaria del processo inerenti gli immobili scolastici.											

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Socio Culturale								
Servizio	Servizio Cultura								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Cultura								
Processo 42									
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali									
Finalità del Processo									
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	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	16	20	27	16	21,00	16	16	-23,81%	0,00%
N. partecipanti (medio ad evento)	36	40	40	40	40,00	40	40	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	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	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%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali	60	60	90	90	80,00	90	90	12,50%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 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 complessivo delle iniziative	€ 7.755,00	€ 10.072,00	€ 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!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo	Nominativo		
Clerici Caterina	C	21,88%							
Barbieri Paola	D	10,87%							
Collaboratori coinvolti nel Processo									
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Contribuzione all'offerta culturale (n. iniziative finanziate/ n. iniziative culturali)					19,05%	37,50%	37,50%	0,00%	OK
Media partecipazione alle iniziative (N. partecipanti / N. iniziative culturali)					2,55	2,50	2,50	0,00	OK
Grado di sostegno comunale (N. iniziative culturali comunali / N. iniziative culturali complessive)					74,60%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali					80,00	90,00	90,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio delle iniziative (Costo complessivo delle iniziative/iniziativa realizzate)					€ 325,86	€ 375,00	€ 496,69	€ 121,69	OK
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. partecipanti)					€ 523,89	€ 507,50	€ 548,43	€ 40,93	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 2,53	€ 2,44	€ 2,63	€ 0,20	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00	0,00	0,00	€ 0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	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 43									
Edilizia Residenziale Pubblica									
Finalità del Processo									
Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica									
Stakeholders									
Cittadini con difficoltà abitative									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%
N. alloggi occupati	25	24	24	23	23,67	23	23	-2,82%	0,00%
N. alloggi disponibili	1	2	2	3	2,33	3	3	28,57%	0,00%
N. richieste alloggi	18	18	18	18	18,00	18	18	0,00%	0,00%
N. cambio alloggi		1	1	2	1,33	2	1	-25,00%	-50,00%
N. alloggi E.R.P.	18	18	18	18	18,00	18	18	0,00%	0,00%
N. alloggi totali	26	26	26	26	26,00	26	26	0,00%	0,00%
N. utenti	46	58	58	55	57,00	55	55	-3,51%	0,00%
N. morosi	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. persone coinvolte nel processo	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali dell'Ente	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio loc. (dalla domanda all'asseg dell'alloggio) - anni	1	1	1	1	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni (giorni)	15	15	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
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	€ 5.694,78	€ 5.849,83	€ 5.733,47	€ 5.702,79	€ 5.762,03	€ 5.700,00	€ 5.710,00	-0,90%	0,18%
€ integrazione				€ 0,00	€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ Costi manutenzione ERP (ordinarie)	€ 23.099,00	€ 17.552,00	€ 15.438,00	€ 11.999,00	€ 14.996,33	€ 12.000,00	€ 7.476,00	-50,15%	-37,70%
n. alloggi ERP	18	18	18	18	18	18	18	0,00%	0,00%
€ Costo complessivo manutenzioni (su immobili a disposizione)	€ 60.622,00	€ 45.150,00	€ 49.907,00	€ 45.478,00	€ 46.845,00	€ 45.500,00	€ 28.698,00	-38,74%	-36,93%
€ incassati su morosità					€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Russo Teresa	B	7,55%							
Barbieri Paola	D	6,04%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
% di occupazione degli alloggi ERP (alloggi occupati/alloggi disponibili)					1014,29%	766,67%	766,67%	0,00%	OK
Efficacia del servizio (alloggi assegnati/richieste alloggi)					12,96%	16,67%	16,67%	0,00%	OK
Indici di rotazione alloggi (N. cambio alloggi/N. richieste)					7,41%	11,11%	5,56%	-5,56%	NOOK
% di alloggi ERP sul totale disponibile (n. alloggi E.R.P./n. alloggi totali)					69,23%	69,23%	69,23%	0,00%	OK
% di morosità (morosi/utenti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio locazione (dalla domanda all'assegnazione dell'alloggio)					1,00	1,00	1,00	0,00	OK
Tempo medio risoluzione guasti/segnalazioni					15,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Tasso di morosità (importo morosità/proventi)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Integrazione media per morosi incolpevoli (€ di integrazione/ morosi)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Incasso medio per alloggio locato (proventi/alloggi occupati)					€ 704,64	€ 591,55	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Costo unitario del servizio processo/n. alloggi occupati (costo complessivo del)					€ 243,47	€ 247,83	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Valore medio costi manutenzione (€ costi manutenzione ERP/n. alloggi ERP)					€ 833,13	€ 666,67	€ 415,33	-€ 251,33	OK
% costi manutenzione (€ costi manutenzione ERP/costi complessivi manutenzione)					32,01%	26,37%	26,05%	-0,32%	OK
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese

ANNO2013

Obiettivo di processo

Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità

Servizio

Ufficio/Centro di Costo

Area Lavori pubblici e Ambiente

LL.PP. E Manutenzioni

LL.PP. E Manutenzioni

processo 44

Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio

Finalità del Processo

Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti

Stakeholders

Amministratori e fruitori dei beni

Indici

	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%
N. manutenzioni straordinarie effettuate	9	17	11	0	9,33	7	2	-78,57%	-71,43%
N. manutenzioni straordinarie programmate	9	17	11	0	9,33	7	6	-35,71%	-14,29%
E destinati nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
E destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 250.874,00	€ 386.462,00	€ 166.182,30	€ 59.380,47	€ 204.008,26	€ 231.172,00	€ 74.058,16	-63,70%	-67,96%
N. nuove opere realizzate	0	0	0	0	0,00	1	0	#DIV/0!	-100,00%
N. nuove opere programmate	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° opere rilevanti	0	0	0	0	0,00	1	1	#DIV/0!	0,00%
N. manutenzioni ordinarie effettuate	102	90	50	69	69,67	70	79	13,40%	12,86%
N. manutenzioni ordinarie programmate	102	90	50	69	69,67	70	79	13,40%	12,86%
N. persone coinvolte nel processo	1,45	1,45	1,45	0,95	1,28	0,9	0,9	-29,87%	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%
N. strutture per eventi e feste	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1	1	0,00%	0,00%
Indici di Tempo									
Tempo medio di intervento su segnalazione	7	6	6	5	5,67	5	5	-11,76%	0,00%
N. interventi realizzati in ritardo	16	16	0	0	5,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. interventi programmati	102	91	50	69	70,00	70	80	14,29%	14,29%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 71.218,07	€ 79.312,96	€ 39.990,31	€ 55.476,66	€ 58.259,98	€ 47.600,00	€ 45.526,32	-21,86%	-4,36%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 45.000,00	€ 45.000,00	€ 38.000,00	€ 55.482,00	€ 46.160,67	€ 47.600,00	€ 51.000,00	10,48%	7,14%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 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 straordinarie	€ 0,00	€ 0,00	€ 53.674,00	€ 108.505,00	€ 54.059,67	€ 183.572,00	€ 40.008,95	-25,99%	-78,21%
Costo complessivo titoli I e II (per manutenzioni ordinarie e straordinarie) per tutte le strutture a patrimonio	€ 83.032,07	€ 101.529,96	€ 52.390,31	€ 55.476,66	€ 69.798,98	€ 231.172,00	€ 74.058,16	6,10%	-67,96%
Costo del processo	€ 52.774,54	€ 52.864,61	€ 51.192,13	€ 47.642,41	€ 50.566,38	€ 92.000,00	€ 74.574,10	47,48%	56,53%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
n. ricorsi e/o segnalazioni	75	71	41	69	60,33	71	84	39,23%	18,31%
n. interventi effettuati	102	90	50	69	69,67	71	80	14,83%	12,68%
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
GOVANNA FREDIANI	D1	25%			
PAOLA ANNONI	C3	25%			
DANIELA DE SIMONE	B5	20%			
GIOVANNI LONGO	B5	20%			
ANGELO CROCI (sino al 31/05/2012)	B4	10%			

	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)	100,00%	100,00%	33,33%	-66,67%	NOOK
% nuove opere (opere di competenza/ € destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)	#DIV/0!	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)	7,62%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione	5,67	5,00	5,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)	126,21%	100,00%	89,27%	-10,73%	OK
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)	21,34%	100,00%	71,31%	-28,69%	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento dei servizi (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Qualità degli interventi segnalazioni/ n. interventi effettuati (n. ricorsi e/o)	86,60%	100,00%	105,00%	5,00%	OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Lavori pubblici e Ambiente									
Servizio		LL.PP. E Manutenzioni									
Ufficio/Centro di Costo		LL.PP. E Manutenzioni									
Processo 45											
Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive,)											
Finalità del Processo											
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili su strutture di valenza sociale– Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%		
N. manutenzioni straordinarie effettuate	10	21	16	3	13,33	25	17	27,50%	-32,00%		
N. manutenzioni straordinarie programmate	10	21	16	3	13,33	25	32	140,00%	28,00%		
€ destinati nuove opere di competenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0,00	€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!		
€ destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 383.917,00	€ 873.702,00	€ 530.449,95	€ 335.060,00	579737,32	€ 458.500,00	€ 188.603,00	-67,47%	-58,87%		
N. nuove opere realizzate	0	0	0	0	0,00	3	1	#DIV/0!	-66,67%		
N. nuove opere programmate	0	0	0	0	0,00	3	1	#DIV/0!	-66,67%		
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° opere rilevanti	1	1	2	1	1,33	3	2	50,00%	-33,33%		
N. manutenzioni ordinarie effettuate	119	451	462	434	449,00	450	590	31,40%	31,11%		
N. manutenzioni ordinarie programmate	119	451	462	491	468,00	430	590	26,07%	37,21%		
N. persone coinvolte nel processo	1,6	1,45	1,45	1,22	1,37	1,20	1,20	-12,62%	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 di intervento su segnalazione	7	6	6	5	5,67	5	5	-11,76%	0,00%		
N° interventi realizzati in ritardo	20	70	60	57	62,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!		
N° interventi programmati	119	451	462	491	468,00	400	590	26,07%	47,50%		
Indici di Costo											
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 97.030,07	€ 116.765,90	€ 198.580,02	€ 203.090,62	€ 172.812,18	€ 183.500,00	€ 188.603,00	9,14%	2,78%		
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 128.700,00	€ 167.150,00	€ 128.000,00	€ 205.450,00	€ 166.866,67	€ 183.500,00	€ 193.085,00	15,71%	5,22%		
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 329.396,00	€ 442.239,09	€ 403.596,24	€ 131.478,49	€ 325.771,27	€ 275.000,00	€ 39.000,00	-88,03%	-85,82%		
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 941.607,00	€ 483.104,00	€ 570.501,00	€ 737.758,96	€ 597.121,32	€ 275.000,00	€ 39.000,00	-93,47%	-85,82%		
Costo complessivo titoli I e II (per manutenzioni ordinarie e straordinarie) per tutte le strutture a patrimonio	€ 426.426,07	€ 599.004,99	€ 602.176,26	€ 334.569,11	€ 498.583,45	€ 458.500,00	€ 227.603,00	-54,35%	-50,36%		
Costo del processo	€ 136.747,97	€ 151.593,28	€ 234.280,46	€ 235.547,23	€ 207.140,32	€ 105.000,00	€ 221.630,94	7,00%	111,08%		
Indici di Qualità											
n. ricorsi e/o segnalazioni	107	405	332		245,67	250	637,00	159,29%	154,80%		
n. interventi effettuati	119	451	462		304,33	310	590,00	93,87%	90,32%		
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo				
GIOVANNA FREDIANI		D1	20%								
PAOLA ANNONI		C3	20%								
DANIELA DE SIMONE		B5	30%								
GIOVANNI LONGO		B5	50%								
INDICI DI PERFORMANCE											
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO		
Indici di Efficacia											
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					100,00%	100,00%	53,13%	-46,88%	NOOK		
% nuove opere (€ destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)					#DIV/0!	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)					95,94%	104,65%	100,00%	-4,65%	NOOK		
Indici di Efficacia temporale											
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					13,32%	0,00	0,00%	0,00%	OK		
Tempo medio di intervento su segnalazione					5,67	5,00	5,00	0,00	OK		
Indici di Efficienza Economica											
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)					103,56%	100,00%	€ 0,98	-2,32%	OK		
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)					54,56%	100,00%	€ 1,00	0,00%	OK		
Indici di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00%	€ 0,00	0	0,00%	OK		
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)					80,72%	€ 0,81	1,0796610169	27,32%	OK		
Sintesi del risultato											
L'intervento relativo ai nuovi loculi cimiteriali è stato realizzato tramite finanza privata, ma l'opera dopo il collaudo entrerà nel patrimonio dell'Ente											

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Lavori pubblici e Ambiente									
Servizio		LL.PP. E Manutenzioni									
Ufficio/Centro di Costo		LL.PP. E Manutenzioni									
Processo 46											
Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica											
Finalità del Processo											
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8.296	8.326	8.326	0,36%	0,00%		
N. manutenzioni straordinarie effettuate	5	16	2	0	6,00	21	4	-33,33%	-80,95%		
N. manutenzioni straordinarie programmate	5	16	2	0	6,00	21	26	333,33%	23,81%		
E destinati nuove opere di competenza	€ 56.000,00	€ 47.847,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 15.949,00	€ 0,00	0	-100,00%	#DIV/0!		
E destinati manutenzione patrimonio esistente	€ 376.575,00	€ 691.132,00	€ 359.381,20	€ 315.000,00	€ 455.171,07	€ 101.000,00	196880	-56,75%	94,93%		
N. nuove opere realizzate	0	1	3	0	1	1	1	-25,00%	0,00%		
N. nuove opere programmate	0	0	3	0	1	0	2	100,00%	#DIV/0!		
N° incontri con i cittadini	0	0	0	0	0	0	1	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° opere rilevanti	0	2	2	0	1	1	2	50,00%	100,00%		
N. manutenzioni ordinarie effettuate	156	120	108	110	113	100	138	22,49%	38,00%		
N. manutenzioni ordinarie programmate	156	120	108	110	113	100	138	22,49%	38,00%		
N. istanze soddisfatte	139	94	108	110	104	100	138	32,69%	38,00%		
N. istanze ricevute	139	94	108	110	104	100	138	32,69%	38,00%		
Km strade illuminate	26	26	26	26	26	26	26	0,00%	0,00%		
Km strada patrimonio	32,1	32,1	32,1	32,1	32,1	32,1	32,1	0,00%	0,00%		
N. persone coinvolte nel processo	1,5	1,5	1,5	1,15	1,38	0,8	0,8	-42,17%	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 di intervento su segnalazione in gg.	3	2	2	2	2,00	2	2	0,00%	0,00%		
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° interventi programmati	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 145.299,00	€ 170.433,00	€ 118.454,44	€ 104.614,61	€ 131.167,35	€ 101.000,00	€ 117.990,00	-10,05%	16,82%		
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 145.500,00	€ 157.000,00	€ 91.500,00	€ 104.700,00	€ 117.733,33	€ 101.000,00	€ 118.000,00	0,23%	16,83%		
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 34.420,00	€ 120.000,00	€ 215.454,44	€ 0,00	€ 111.818,15	€ 199.800,00	€ 19.890,00	-82,21%	-90,05%		
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 34.420,00	€ 110.000,00	€ 230.000,00	€ 0,00	€ 113.333,33	€ 199.800,00	€ 19.890,00	-82,45%	-90,05%		
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 51.000,00	€ 61.384,00	€ 50.238,12	€ 58.499,50	€ 56.707,21	€ 58.500,00	€ 59.000,00	4,04%	0,85%		
Costo utenze illuminazione pubblica di competenza	€ 102.404,00	€ 110.998,00	€ 106.754,81	€ 174.837,00	€ 130.863,27	€ 165.000,00	€ 144.030,00	-10,06%	-12,71%		
Costo manutenzione manto stradale	€ 179.719,00	€ 290.433,00	€ 333.908,88	€ 104.614,61	€ 242.985,50	€ 300.800,00	€ 137.880,00	-43,26%	-54,16%		
N. km strade asfaltate	27,85	27,85	27,85	27,85	27,85	27,85	27,85	0,00%	0,00%		
Costo del processo	€ 389.485,75	€ 414.619,75	€ 362.641,19	€ 346.039,73	€ 374.433,55	€ 346.039,73	€ 403.135,35	7,67%	16,50%		
Indici di Qualità											
n. ricorsi e/o segnalazioni	139	94	108	110	104	100	104	0,00%	4,00%		
n. interventi effettuati	139	94	108	110	104	100	138	32,69%	38,00%		
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo								
			Tipo			Costo		Nominativo			
GIOVANNA FREDIANI	D1	25%									
PAOLA ANNONI	C3	25%									
DANIELA DE SIMONE	B5	10%									
GIOVANNI LONGO	B5	20%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					100,00%	100,00%	15,38%	-84,62%	NOOK		
% nuove opere (E destinati nuove opere di competenza/ E destinati manutenzione patrimonio esistente)					3,50%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)					133,33%	#DIV/0!	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!		
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	OK		
Stato di manutenzione del patrimonio (manutenzioni ordinarie)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
tasso di risposta (n. istanze soddisfatte / n. istante ricevute)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)					81,00%	81,00%	81,00%	0,00%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Tempo medio di intervento su segnalazione					2,00	2,00	2,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)					111,41%	100,00%	99,99%	-0,01%	OK		
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)					98,66%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
Costo unitario manutenzione manto stradale (Costo manutenzione manto stradale / km asfaltate)					€ 8.724,79	€ 10.800,72	€ 4.950,81	€ 5.849,91	OK		
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo servizio di illuminazione pubblica /Km strade illuminate)					€ 2.181,05	€ 2.250,00	€ 2.269,23	€ 19,23	NOOK		
Efficienza energetica (costo utenze illuminazione pubblica di competenza/costo utenze anno precedente)					€ 68.082,19	-€ 9.837,00	-€ 30.807,00	-€ 20.970,00	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)					100,00%	100,00%	75,36%	-24,64%	NOOK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Lavori pubblici e Ambiente									
Servizio		LL.PP. E Manutenzioni									
Ufficio/Centro di Costo		LL.PP. E Manutenzioni									
processo 47											
Gestione del verde pubblico											
Finalità del Processo											
Pianificare la gestione del verde pubblico - Assicurare la manutenzione dei giardini e del verde pubblico in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%		
N. manutenzioni effettuate	437	762	830	682	758,00	700	656	-13,46%	-6,29%		
N. manutenzioni programmate	437	762	807	682	750,33	700	667	-11,11%	-4,71%		
Nuove aree realizzate	1	1	1	1	1,00	0	2	100,00%	#DIV/0!		
Nuove aree programmate	1	1	1	1	1,00	0	2	100,00%	#DIV/0!		
Mq verde	114.406	114.406	115.626	115.981	115.338	115.648	123.292	6,90%	6,61%		
Mq territorio	4.690.000	4.690.000	4.690.000	4.690.000	4.690.000	4.690.000	4.690.000	0,00%	0,00%		
N. persone coinvolte nel processo	1,5	1,5	1,50	0,90	1,30	0,80	0,80	-38,46%	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%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su segnalazione in gg.	7	6	6	6	6,00	6	6	0,00%	0,00%		
N° interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° interventi programmati	437	762	830	682	758,00	700	667	-12,01%	-4,71%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
spesa sostenuta per manutenzioni	€ 80.179,00	€ 70.232,00	€ 61.492,48	€ 91.968,10	€ 74.564,19	€ 85.000,00	€ 81.515,00	9,32%	-4,10%		
spesa programmata per manutenzioni	€ 75.000,00	€ 80.000,00	€ 75.000,00	€ 92.000,00	€ 82.333,33	€ 85.000,00	€ 86.600,00	5,18%	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%	6,61%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo				
GIOVANNA FREDIANI	D1	20%									
PAOLA ANNONI	C3	25%									
DANIELA DE SIMONE	B5	20%									
GIOVANNI LONGO	B5	5%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Stato di conservazione del verde pubblico (manutenzioni effettuate/manutenzioni programmate)					101,02%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
% realizzazione nuove aree (nuove aree realizzate/ nuove aree programmate)					100,00%	#DIV/0!	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!		
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)					2,46%	2,47%	2,63%	0,16%	OK		
Verde procapite (mq verde/popolazione)					1390,28%	1389,00%	1480,81%	91,81%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)					0,00%	0,00	0,00%	0,00%	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
% risorse destinate (spesa per manutenzioni sostenute/spesa per manutenzioni programmata)					90,56%	€ 1,00	94,13%	-5,87%	OK		
Costo unitario (costo del processo/mq verde pubblico)					€ 0,67	€ 0,76	€ 0,68	-€ 0,08	OK		
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 9,26	€ 10,57	€ 10,03	-€ 0,54	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	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 48											
Progettare e gestire servizi di Asilo Nido											
Finalità del Processo											
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto											
Stakeholders											
Famiglie con bimbi 0-3 anni											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%		
N° posti occupati	36	33	32	32	32,33	32	35	8,25%	9,38%		
N° posti disponibili	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N° richieste pervenute	45	38	37	36	37,00	36	36	-2,70%	0,00%		
Bimbi 0-3 anni	312	315	297	293	301,67	290	290	-3,87%	0,00%		
N° gg apertura servizio	235	235	235	235	235,00	235	235	0,00%	0,00%		
N° ore servizio alla settimana	52,5	52,5	52,5	52,5	52,50	52,5	52,5	0,00%	0,00%		
N. persone coinvolte nel processo	10,85	10,85	10,85	10,85	10,85	10,85	10,85	0,00%	0,00%		
N. dipendenti totali dell'Ente	46,4	45,4	44,4	43,4	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio in lista di attesa (giorni)	30	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 374.945,00	€ 387.983,45	€ 386.211,44	€ 315.166,95	€ 363.120,61	€ 302.000,00	€ 308.707,00	-14,98%	2,22%		
Proventi di competenza	€ 125.700,00	€ 125.720,00	€ 125.000,00	€ 125.000,00	€ 125.240,00	€ 125.000,00	€ 114.600,00	-8,50%	-8,32%		
Spese Tit. 1	€ 96.167,00	€ 93.531,00	€ 106.379,00	€ 77.532,91	€ 92.480,97	€ 77.500,00	€ 83.484,00	-9,73%	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%	-13,01%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Valutazione del servizio da parte degli operatori					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo					
Bianchi Anna Maria	B	100% del 50%									
Ballarini Simona	A	100%									
Grillo Maria	A	100%									
Pellegatta Alba *	A	100% del 50%									
Zanetti Katia	C	100%									
Carraro Cinzia	C	100%									
Lavazza Daniela	C	100%									
Perre Giuseppina	C	100%									
Roveda Monica **	B	44%									
Grillo Carla	C	100%									
Pugliese Mariagrazia	C	0%									
Russo Teresa	B	12,80%									
Porrati Miriam	C	10,14%									
Barbieri Paola	D	12,08%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)					12,27%	12,41%	12,41%	0,00%	OK		
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
giorni di apertura del servizio (n.gg./365)					235,00	235,00	235,00	0,00	OK		
orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)					52,50	52,50	52,50	0,00	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio in lista di attesa					30,00	30,00	30,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
% di copertura del servizio (provento / costo del processo)					34,49%	41,39%	37,12%	-4,27%	NOOK		
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)					€ 1.203,71	€ 1.041,38	€ 1.064,51	€ 23,13	NOOK		
Costo procapite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)					€ 43,77	€ 36,27	€ 37,08	€ 0,81	NOOK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Analisi del risultato											
* Pellegatta Alba : Consuntivo 2013: 0% ** Roveda Monica : Consuntivo 2013: 47%											

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<div>Area Vigilanza</div> <div>Servizio Polizia Locale</div> <div>Ufficio Polizia Locale</div>							
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 49									
Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi									
Finalità del Processo									
Garantire la mobilità sul territorio in condizioni di sicurezza attraverso la progettazione del Piano di Viabilità / Mobilità e la sua gestione - Garantire l'efficienza della segnaletica stradale e della funzionalità dei semafori									
Stakeholder									
Automobilisti/ Motociclisti / Ciclisti / Pedoni									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%
N° segnali	1550	1650	1680	1640	1657	1600	1600	-3,42%	0,00%
Km strade urbane	11,72	11,72	11,72	11,72	11,72	11,72	11,72	0,00%	0,00%
N° segnali sostituiti	120	135	75	80	96,67	80	85	-12,07%	6,25%
N° interventi effettuati	100	145	150	160	151,67	150	140	-7,69%	-6,67%
N° interventi programmati	20	45	25	30	33,33	65	70	110,00%	7,69%
N. persone coinvolte nel processo	1,25	1,25	1,25	1,25	1,25	1,25	1,25	0,00%	0,00%
N. dipendenti totali dell'Ente	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
Realizzazione piccoli lavori svolti direttamente dal personale	30	40	60	65	55,00	70	75	36,36%	7,14%
N. cartelli imbrattati puliti	15	15	20	25	20,00	30	35	75,00%	16,67%
Indici di Tempo									
N° interventi effettuati in ritardo	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
tempo medio di intervento su segnalazione (gg)	20	18	15	15	16,00	15	15	-6,25%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 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	€ 27.102,00	€ 10.000,00	€ 20.268,67	€ 13.000,00	€ 12.000,00	-40,80%	-7,69%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° segnalazioni cartelli non conformi CdS					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo				
Tipo			Costo		Nominativo				
Carmine Capri			D3	12%					
Restelli Massimiliano			C4	20%					
Righini Roberto			C4	21%					
Fassino Roberto			C4	12%					
Bosani Giovanni			C4	17%					
Ferentini Manolo			C2	17%					
Buondonno Domenico			B6	26%					
INDICATORI DI PERFORMANCE									
					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. segnali /km strade urbane)					141	137	137	0,00%	OK
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)					5,84%	5,00%	5,31%	0,31%	OK
Grado di realizzazione del Piano (n. interventi effettuati / n. interventi programmati)					455,00%	230,77%	200,00%	-30,77%	NOOK
Realizzazione piccoli lavori svolti direttamente dal personale					55,00	70,00	75	500,00%	OK
N. cartelli imbrattati puliti					20	30	35	500,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione					16,00	15,00	15,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)					€ 1.729,41	€ 1.109,22	€ 1.023,89	-€ 85,32	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)					€ 7,47	€ 7,33	€ 7,03	-€ 0,29	OK
Costo medio per km della viabilità (costo complessivo del processo/km strade)					€ 5.288,62	€ 5.204,78	€ 4.997,01	-€ 207,76	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento servizio (indagine)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
n. segnalazioni di cartelli non conformi ai CDS					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
Un obiettivo mirato è stato quello di eliminare cartelli stradali verticali non indispensabili. Seguendo l'obiettivo del contenimento della spesa corrente, le somme destinate alla realizzazione di segnaletica orizzontale sul territorio sono diminuite, si è provveduto a realizzare solo ed esclusivamente la segnaletica indispensabile (STOP, Precedenze attraversamenti pedonali e presegnalazione di pericolo.									

Comune di Pogliano Milanese

ANNO

2013

Obiettivo di processo

Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità

Servizio

Ufficio/Centro di Costo

Area Vigilanza

Servizio Polizia Locale

Ufficio Commercio

Processo 51

Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti

Finalità del Processo

Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.

Stakeholders

Esercizi commerciali - Attività Produttive

Indici

	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8266	8.326	8.326	0,73%	0,00%
N° domande accolte (controllate)	264	235	200	180	233,00	180	185	-20,60%	2,78%
N° domande presentate	264	235	210	200	236,33	200	200	-15,37%	0,00%
N° attività presenti sul territorio	163	155	150	140	156,00	140	135	-13,46%	-3,57%
Nuove attività insediate (e/o cambi di gestione)	4	7	5	6	5,33	5	10	87,50%	100,00%
Attività cessate	12	4	6	8	7,33	8	5	-31,82%	-37,50%
N° commercio di vicinato	78	75	73	73	75,33	73	73	-3,10%	0,00%
N° attività commerciali	88	89	89	89	88,67	89	89	0,38%	0,00%
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	163	155	155	155	157,67	155	165	4,65%	6,45%
Ore di apertura settimanale	5	5	5	4	5,00	4	4,5	-10,00%	12,50%
N. persone coinvolte nel processo	0,5	0,5	0,5	0,25	0,50	0,5	0,5	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 rilascio autorizzazioni media struttura	10	14	14	12	13,33	12	12	-10,00%	0,00%
Tempo medio rilascio autorizzazioni commercio ambulante	30	30	20	15	21,67	15	15	-30,77%	0,00%
Tempo medio rilascio autorizzazioni commercio di vicinato	25	20	15	10	15,00	10	10	-33,33%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 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!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Carminio Capri	D3	18%			
Restelli Massimiliano	C4	5%			
Righini Roberto	C4	0%			
Fassino Roberto	C4	2%			
Bosani Giovanni	C4	7%			
Ferentini Manolo	C2	0%			
Buondonno Domenico	B6	0%			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)	98,59%	90,00%	92,50%	2,50%	OK
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)	3,42%	3,57%	7,41%	3,84%	OK
% di cessazioni cessate/attività presenti sul territorio (attività)	4,70%	5,71%	3,70%	-2,01%	OK
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)	84,96%	82,02%	82,02%	0,00%	OK
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione (licenze)	1,91%	1,86%	1,98%	0,12%	OK
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)	5,00	4,00	4,50	0,50	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio rilascio autorizzazioni	13,33	12,00	12,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio (costo del processo / n.attività)	€ 117,21	€ 114,29	€ 102,67	-€ 11,62	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 2,21	€ 1,92	€ 1,66	-€ 0,26	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio (indagine)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK

Analisi del risultato

Per il settore Commercio il Comando Polizia Locale esegue gli accertamenti successivi su comunicazione dell'Ufficio SUAP, si eseguono ancora i controlli sul mercato e le manifestazioni di pubblico spettacolo temporanee su aree pubbliche. Per queste attività ci si avvale del Comandante e a due operatori alternativamente.

Comune di Pogliano Milanese								ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Finanziaria							
Servizio		Servizio Ragioneria							
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Economato							
Processo 53									
Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)									
Finalità del Processo									
Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'ente									
Stakeholders									
Uffici comunali									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8.296	8.327	8.326	0,36%	-0,01%
Importo acquisti-servizi gestiti dal servizio Economato	€ 150.000,00	€ 172.790,00	€ 146.490,51	€ 129.094,86	€ 149.458,46	€ 140.000,00	€ 123.272,24	-17,52%	-11,95%
Totale spesa corrente	€ 4.968.559,00	€ 5.815.553,00	€ 5.822.207,45	€ 5.530.059,82	€ 5.722.606,76	€ 5.609.297,00	€ 5.497.195,99	-3,94%	-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	46,49	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
Totale spesa per acquisti di beni e materie prime	€ 82.524,00	€ 87.266,00	€ 75.028,49	€ 71.759,21	€ 78.017,90	€ 75.700,00	€ 65.013,47	-16,67%	-14,12%
N. buoni economici	€ 280,00	€ 293,00	€ 304,00	€ 255,00	€ 284,00	€ 300,00	€ 243,00	-14,44%	-19,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo									
anticipazioni economiche evasi entro gg	2	2	1,5	1,5	1,67	1,5	1,5	-10,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 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!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	100	100	100	100	100,00	100	100	0,00%	0,00%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicata/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo				
Rosanò Giuseppina			D	3%	Tipo		Costo	Nominativo	
Cova Maria Bambina			C	10%					
Perugini Francesca			C	20%					
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Efficacia del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva acquisti dell'Ente)					2,61%	2,50%	2,24%	-0,25%	NOOK
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					0,79%	0,83%	0,83%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Anticipazioni economiche evase gg.					1,67	1,50	1,50	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 33.852,62	€ 34.285,71	€ 34.232,60	-€ 53,11	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 1,43	€ 1,44	€ 1,44	€ 0,00	OK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					100,00	100,00	100,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Affari Generali									
Servizio		Servizio Segreteria									
Ufficio/Centro di Costo											
Processo 55											
Gestire i sistemi informativi											
Finalità del Processo											
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali											
Stakeholders											
Uffici comunali											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%		
N. postazioni hardware	31,00	31,00	31,00	31,00	31,00	31,00	31,00	0,00%	0,00%		
N. servizi on line	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	6,00	6,00	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	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,00%	0,00%		
N. interventi di supporto realizzati	66	90	62	60	71	60	65	-8,02%	8,33%		
N. interventi di supporto richiesti	66	90	62	60	71	60	65	-8,02%	8,33%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Tempo											
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (ore)	24	24	24	24	24	24	24	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 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!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo			Costo	Nominativo		
Lucia Carluccio			D.1	10%	Assistenza on-site DSC						
					Assistenza Dedagroup						
					Nemo Srl						
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)					0,70	0,73	0,73	0,00	OK		
% Personale servizio/n.dipendenti (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					0,23%	0,24%	0,24%	0,00%	OK		
Efficacia del Servizio CED supporto realizzati / n. interventi richiesti (n. interventi di)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti					24,00	24,00	24,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti (costo)					€ 477.363,40	€ 510,00	€ 0,00	-€ 510,00	OK		
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)					€ 5,75	€ 0,01	€ 0,00	-€ 0,01	OK		
Costo unitario postazione del processo/n. postazioni (costo complessivo)					€ 1.539,88	€ 1,65	€ 0,00	-€ 1,65	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Affari Generali									
Servizio		Servizio Segreteria									
Ufficio/Centro di Costo		ufficio protocollo									
Processo 56											
Gestire il protocollo e l'archivio											
Finalità del Processo											
Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi											
Stakeholders											
Uffici comunali											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8327,00	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%		
N° atti protocollati in entrata complessivamente	10.832	11.136	10.218	9.865	10.406,33	9.865	9.242	-11,19%	-6,32%		
N° atti protocollati in uscita complessivamente	4.649	4.271	3.894	3.653	3.939,33	3.650	3.665	-6,96%	0,41%		
N° totale dipendenti	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%		
N° atti da archiviare								#DIV/0!	#DIV/0!		
N° atti archiviati								#DIV/0!	#DIV/0!		
N° dipendenti del servizio	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	0,00%	0,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	4	4	4	4	4	4	4	0,00%	0,00%		
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	3	3	3	3	3	3	3	0,00%	0,00%		
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	15	15	15	15	15	15	15	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 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%	-16,67%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
% gradimento servizio								#DIV/0!	#DIV/0!		
n. segnalazioni atti mancanti in archivio								#DIV/0!	#DIV/0!		
n. errori di smistamento atti								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo						
					Tipo		Costo		Nominativo		
Rosa Modarelli			B1	100							
Maria Andreano			B3	20							
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti protocollati in uscita complessivamente)					264,16%	270,27%	252,17%	-18,10%	NOOK		
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% Personale servizio (n. dipendenti)					2,70%	2,83%	2,83%	0,00%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)					4,00	4,00	4,00	0,00	OK		
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente					3,00	3,00	3,00	0,00	OK		
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico					15,00	15,00	15,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti (costo)					€ 39.266,53	€ 35.333,33	€ 34.569,51	-€ 763,82	OK		
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)					€ 5,68	€ 5,09	€ 4,98	-€ 0,11	OK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
n. segnalazioni atti mancanti in archivio					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
n. errori di smistamento atti					0,00	0,00	0,00	0,00	OK		
Analisi del risultato											
commento sintetico sui risultati											

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2013	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Direzione Generale							
Servizio									
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 57									
Gestire la Direzione Generale									
Finalità del Processo									
Garantire il funzionamento dell'organizzazione comunale attraverso l'implementazione degli strumenti manageriali necessari									
Stakeholders									
Uffici comunali									
Indici									
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8327,00	8296,00	8.327	8.326	0,36%	-0,01%
N. dipendenti del servizio	0,49	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,00%	0,00%
N. totale dipendenti	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%
N. sedute Giunta Comunale	39	38	31	29	32,6666666667	29	32	-2,04%	10,34%
N sedute Consiglio Comunale	10	9	8	8	8,33	12	12	44,00%	0,00%
N. delibere di Giunta	172	152	162	143	152,3333333333	145	147	-3,50%	1,38%
N. delibere di Consiglio	70	82	65	50	65,67	50	67	2,03%	34,00%
N. incontri di comitato di direzione con P.O.	24,00	24,00	24	24	24	24	24	0,00%	0,00%
N. sedute con O.I.V.	5	8	8	4	6,67	4	4	-40,00%	0,00%
N. amministratori	17	17	17	17	17,00	17	17	0,00%	0,00%
N. donne amministratori	3	3	3	3	3,00	3	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	6	10	5	3	6,00	6	6	0,00%	0,00%
N. richieste di accesso atti dai consiglieri	30	16	4	11	10,33	15	18	74,19%	20,00%
Indici di Tempo									
Data di approvazione bilancio preventivo	27/02/2009	08/04/2010	28/03/2011	03/05/2012	-	30/09/2013	02/07/2013		
N. di variazioni al Bilancio	3	3	4	5	-	5	3		
Data di approvazione rendiconto	30/04/2009	24/04/2010	30/04/2011	03/05/2012	-	30/04/2013	24/04/2013		
Data di approvazione Piano Performance		27/12/2010	27/12/2011	02/08/2012	-	11/07/2013	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 Trasparenza		27/12/2010	27/12/2010	13/09/2012	-	26/03/2013	26/03/2013		
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 210.161,47	€ 208.637,08	€ 197.075,43	€ 193.873,01	€ 199.861,84	€ 193.880,00	€ 194.511,13	-2,68%	0,33%
di cui Costo gettoni, indennità, rimborsi per amministratori	€ 78.444,00	€ 81.187,00	€ 81.137,00	€ 77.637,00	€ 79.987,00	€ 80.000,00	€ 80.931,94	1,18%	1,16%
di cui Costo compenso organi di revisione e O.I.V.	€ 25.309,17	€ 12.459,52	€ 11.399,51	€ 10.799,20	€ 11.552,74	€ 10.800,00	€ 3.049,20	-73,61%	-71,77%
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità									
% gradimento servizio								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
								#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo	Nominativo		
Giulio Notarianni	DG	100							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% Personale servizio/(n.dipendenti)					0,90%	0,94%	0,94%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del servizio complessivo del processo/dipendenti (costo)					€ 4.501,39	€ 4.572,64	€ 4.587,53	€ 14,89	NOOK
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)					€ 24,09	€ 23,28	€ 23,36	€ 0,08	NOOK
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine interna)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di Pogliano Milanese							ANNO	2013		
Obiettivo di processo Misurazione della performance										
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<div>Area Affari Generali</div> <div>Servizio Segreteria</div>									
Processo 58										
Gestire la Segreteria										
Finalità del Processo										
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria. Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali. Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti										
Stakeholders										
Uffici comunali / Organi istituzionali										
Indici										
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità										
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%	
N. atti notificati da Messo comunale	536	628	466	650	581,33	650	689	18,52%	6,00%	
N. contratti registrati e gestiti	18	11	18	16	15,00	15	14	-6,67%	-6,67%	
N. dipendenti del servizio	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	0,00%	0,00%	
N. totale dipendenti	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%	
N. totale pratiche legali	6	2	6	1	3,00	3	2	-33,33%	-33,33%	
N. comunicazioni ai consiglieri comunali	98	98	98	98	98,00	98	98	0,00%	0,00%	
N. atti pubblicati	1268	1259	1140	1024	1141,00	1100	1080	-5,35%	-1,82%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo										
Tempo medio di pubblicazione atti (minuti)	10	5	4	4	4,33	4	4	-7,69%	0,00%	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo										
Costo del processo	€ 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 avvocatura	€ 3.533,50	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
								#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità										
% gradimento servizio					0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
N. ricorsi	0	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. contratti-appalti	18	11	18	16	15,00	15	14	-6,67%	-6,67%	
Personale coinvolto nel Processo										
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo	Nominativo			
Lucia Carluccio	D1	15%								
Anna Saverino	C	35%								
Patrizia Longoni	B3	100%								
Maria Andreano	B3	10%								
Francesco Melidoni	B1	100%								
Maria Elisabetta Crivelli	A	100%								
Michela Impagnatiello	A	100%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO	
Indicatori di Efficacia										
% Personale servizio/(n.dipendenti)					(n. dipendenti del servizio)	10,36%	10,85%	10,85%	0,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di pubblicazione degli atti						4,33	4,00	4,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo unitario del servizio (processo/dipendenti)					(costo complessivo del processo)	€ 31.224,32	€ 31.304,35	€ 31.410,29	€ 105,95	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					(costo)	€ 17,31	€ 17,30	€ 17,35	€ 0,06	NOOK
Costo medio di gestione per incarichi legali (costo spesa legale /n. incarichi conferiti)						€ 7.591,07	€ 10.333,33	€ 12.500,00		
Indicatori di Qualità										
% gradimento del servizio (indagine interna)						0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Qualità della gestione (n. ricorsi / n. contratti - appalti)										
Analisi del risultato										
commento sintetico sui risultati										

Comune di Pogliano Milanese										ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>Area Affari Generali</div> <div>Servizio Personale</div>									
Processo 59											
Gestire le risorse umane e l'organizzazione											
Finalità del Processo											
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.											
Stakeholders											
Dipendenti											
Indici											
	2009	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno		
Indici di Quantità											
Popolazione	8.237	8.257	8.304	8.327	8296,00	8.326	8.326	0,36%	0,00%		
Tot. Ore servizio	67.170,50	69.717,50	68.475,00	66.270,00	68.154,17	66300	63.040	-7,50%	-4,92%		
di cui N. ore straordinario	387,00	263,50	459,00	762,00	494,83	760	435	-12,09%	-42,76%		
N. dipendenti del servizio	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	0,00%	0,00%		
N. totale dipendenti	46,40	45,40	44,40	43,40	44,40	42,40	42,40	-4,50%	0,00%		
N. concorsi pubblici gestiti	0	0	2	1	1,00	0	0	-100,00%	#DIV/0!		
N. mobilità in entrata	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N. mobilità in uscita	1	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
N. pratiche pensione	0	0	1	1	0,67	1	1	50,00%	0,00%		
Indici di Tempo											
Tempo medio di risposta a quesiti (minuti)	30	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 59.872,06	€ 65.608,86	€ 60.818,56	€ 59.934,36	€ 62.120,59	€ 60.000,00	€ 59.733,66	-3,84%	-0,44%		
N. cedolini	664	636	626	613	625,00	613	597	-4,48%	-2,61%		
ALTRE SPESE comprese nel costo proc (visite, formaz.)	€ 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%		
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Indici di Qualità											
N. di report inseriti su sito per assenze	12	12	12	12	12,00	12	12				
Pubblicazioni sul sito relative alla trasparenza (n. atti)	23	33	50	70	51,00	80	122				
Data annuale di stipula contratto integrativo	27/05/2010	29/12/2010	27/12/2011	28/12/2012		25/07/2013	25/07/2013				
N. incontri annuali con RSU/OO.SS.	7	10	3	3	5,33	10	5				
								#DIV/0!	#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e cognome			Categoria	% tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Lucia Carluccio			D	60%	Service paghe Dedagroup						
Maria Andreano			B3	70%	Servizio Pratiche previdenziali						
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
addetti su popolazione (n. dipendenti del servizio / popolazione)					0,02%	0,02%	0,02%	0,00%	OK		
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)					3,00%	3,14%	3,14%	0,00%	OK		
% ore straordinario (ore straordinario/monte ore)					0,73%	1,15%	0,69%	-0,46%	OK		
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di risposta su quesiti					30,00	30,00	30,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)					€ 46.707,21	€ 45.112,78	€ 44.912,53	-€ 200,26	OK		
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 7,49	€ 7,21	€ 7,17	-€ 0,03	OK		
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)					99,39	97,88	100,06	2,18	NOOK		
Indicatori di Qualità											
% gradimento del servizio (indagine interna)					#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI		
Analisi del risultato											
Mantenimento livello quali/quantitativo del sevizio in assenza prolungata di personale.											