

							ANNO	2013							
Obiettivo di processo															
Misurazione della performance															
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<div>Gestione del territorio, Polizia locale</div>														
	<div>Ecologia</div>														
Processo 4															
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali															
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 della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso il controllo del sistema di raccolta dei rifiuti.															
Missione - Visione dell'Ente															
il servizio è finalizzato alla gestione della manutenzione delle aree verdi comunali e della piattaforma ecologica															
Stakeholder															
Cittadini															
Indici															
	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	6.006	6.061	6.061	6042,67	6.038										
Ql. raccolta differenziata TONNELLATE	1727,25	1641,18	1585,00	1651,14	1600,00		-100,00%	-100,00%							
Ql. totale RSU raccolti TONNELLATE	1048,77	871,37	816,00	912,05	800,00		-100,00%	-100,00%							
N° sanzioni	5,00	36,00	0,00	13,67	3,00		-100,00%	-100,00%							
N° controlli	8,00	47,00	12,00	22,33	15,00		-100,00%	-100,00%							
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	16,00	29,00	23,00	22,67	23,00		-100,00%	-100,00%							
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata) TONNELLATE	2776,02	2512,56	2401,00	2563,19	2400,00		-100,00%	-100,00%							
N° utenze servizio raccolta rifiuti	2856,00	2675,00	2701,00	2744,00	2730,00		-100,00%	-100,00%							
N° controlli effettuati	8,00	39,00	25,00	24,00	27,00		-100,00%	-100,00%							
Km. Territorio	22,15	22,15	22,15	22,15	22,15		-100,00%	-100,00%							
N° illeciti ambientali accertati	1,00	24,00	0,00	8,33	0,00		-100,00%	#DIV/0!							
Ore polizia locale con spazzatrice annuali	520	520	520,00	520,00	520,00		-100,00%	-100,00%							
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!							
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!							
Indici di Tempo															
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%							
N° passaggi raccolta alla settimana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		-100,00%	-100,00%							
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		-100,00%	-100,00%							
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00		-100,00%	-100,00%							
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!							
Indici di Costo															
Costo complessivo del processo	€ 748.969,39	€ 863.267,27	€ 862.061,84	€ 824.766,17	€ 1.009.626,18		-100,00%	-100,00%							
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 817.986,57	€ 606.423,79	€ 838.190,68	€ 754.200,35	€ 828.000,00		-100,00%	-100,00%							
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati (NON RILEVABILE)				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!							
Costi raccolta differenziata	€ 559.000,00	€ 559.439,03	€ 582.600,00	€ 567.013,01	€ 667.500,00		-100,00%	-100,00%							
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!							
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!							
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!							
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!							
				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!							
Indici di Qualità															
N. disservizi segnalati	13	21	20	18,00	18		-100,00%	-100,00%							
N. interventi effettuati	13	18	15	15,33	15		-100,00%	-100,00%							
N. reclami	6	10	11	9,00	10		-100,00%	-100,00%							
% gradimento della qualità ambientale (indagine)		79,00%		79,00%			-100,00%	#DIV/0!							
Personale coinvolto nel Processo															
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo												
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo										
GIOVANNI DI GRANDI	D4	20%													
SEGRETRARIO		4													
DAVIDE MANZONI	C1	20%													
ELENA PASSERA/LAURA AROSIO	C3/C1	10%													
ZANINI NATALE	B4	15%													
VISIGALLI ANGELO		10%													
CASELLA GIAMPAOLO	D1	1													
GAIANI LICIA	C5	5													
VALDAMERI FRANCESCO	C3	5													
IANNUSO SONIA	C1	5													
INDICATORI DI PERFORMANCE															
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO							
Indicatori di Efficacia															
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /ql. totale RSU raccolti )				64,42%	66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
% sanzioni erogate (n. sanzioni/ n. controlli)				61,19%	20,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
% intervento per abbandono (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.)				6,21%	6,30%	0,00%	-6,30%	OK							
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				93%	88%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/ km territorio)				1,01	0,68	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)				37,31%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
Indicatori di Efficacia temporale															
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				3,00	3,00	0,00	-3,00	NOOK							
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				2,00	2,00	0,00	-2,00	OK							
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali				3,00	3,00	0,00	-3,00	OK							
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)				7,00	7,00	0,00	-7,00	OK							
Indicatori di Efficienza Economica															
Costo medio Ql (costo del processo/ ql. totali raccolti)				€ 321,77	€ 420,68	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (costo del processo) (provento/				91,44%	82,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)				€ 274,85	€ 303,30	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)				€ 0,00	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)				€ 136,49	€ 167,21	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)				€ 343,41	€ 417,19	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
Indicatori di Qualità															
% gradimento della qualità ambientale (indagine)				79,00%	80,00%		-€ 0,80	OK							
% disservizio raccolta rifiuti (interventi effettuati/n. disservizi segnalati) ( n.				85,19%	83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
% Reclami rifiuti (reclami/ utenti) (N.				0,33%	0,37%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!							
Analisi del risultato															
commento sintetico sui risultati															

Comune di Truccazzano							ANNO	2012
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		CED						
Servizio		Pubblica Istruzione						
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 5								
Gestire i Servizi d' assistenza scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, pre-post scuola, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Missione - Visione dell'Ente								
Il servizio pubblica istruzione tende a migliorare i rapporti con le istituzioni scolastiche e continuare a garantire l'attenzione nei confronti degli studenti. Garantire ai cittadini i servizi esistenti quali ad esempio il pre e post scuola.Prosegue il servizio di automazione del controllo delle presenze degli alunni che utilizzano il servizio mensa e trasporto scolastico con la possibilità data a tutte le famiglie di poter pagare i servizi tramite codice PAN presso gli esercizi commerciali del territorio.								
Stakeholder								
Studenti, famiglie ed insegnanti								
Indici								
	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	0	0	6.061	2020,33	6.038	0		
N° alunni materne ed elementari	414	435	460	436	460	0	-100,00%	-100,00%
N° alunni materne, elementari e medie	552	585	592	576	592	0	-100,00%	-100,00%
N° domande refezione scolastica accolte	476	473	389	446	389	0	-100,00%	-100,00%
N° domande refezione scolastica presentate	476	473	389	446	389	0	-100,00%	-100,00%
N° Utenti refezione scolastica	476	473	389	446	389	0	-100,00%	-100,00%
N° pasti	61000	65172	66271	64148	64000	0	-100,00%	-100,00%
N° morosi refezione scolastica	5	0	18	12	10	0	-100,00%	-100,00%
N° domande pre-post scuola accolte	27	28	37	31	37	0	-100,00%	-100,00%
N° domande pre-post scuola ricevute	27	28	41	32	40	0	-100,00%	-100,00%
N° iscritti pre-post scuola	27	28	37	31	37	0	-100,00%	-100,00%
N° morosi pre-post scuola	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° domande accolte trasporto scolastico	161	184	159	168	150	0	-100,00%	-100,00%
N° domande presentate trasporto scolastico	161	184	159	168	150	0	-100,00%	-100,00%
N° Utenti trasporto scolastico	161	184	159	168	159	0	-100,00%	-100,00%
N° morosi trasporto scolastico	5	0	5	10	5	0	-100,00%	-100,00%
N° km percorsi	24000	24000	24000	24000,00	24000	0	-100,00%	-100,00%
Popolazione 3-13 anni	640	693	693	675	689	0	-100,00%	-100,00%
N° domande centri estivi accolte	236	288	243	256	200	0	-100,00%	-100,00%
N° domande centri estivi presentate	236	288	243	256	200	0	-100,00%	-100,00%
N° Utenti centro estivi	236	288	243	256	200	0	-100,00%	-100,00%
N° Morosi centri estivi	0	0	0	0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo di attesa consegna pasti espresso in minuti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Ore di prestazione settimanali erogate pre post scuola	0	10	15	12,50	20	0	-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 437.686,82	€ 431.373,53	€ 457.694,89	€ 442.251,75	€ 462.930,96		-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 216.290,74	€ 215.919,96	€ 229.590,01	€ 220.600,24	€ 170.548,16	€ -	-100,00%	-100,00%
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 259.978,85	€ 256.995,20	€ 281.900,00	€ 266.291,35	€ 280.000,00	€ -	-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza pre-post scuola	€ 9.668,00	€ 10.164,50	€ 11.734,00	€ 15.783,25	€ 9.500,00	€ -	-100,00%	-100,00%
Spesa di competenza del servizio pre-post scuola	€ 7.528,86	€ 9.088,40	€ 9.600,00	€ 13.108,63	€ 9.800,00	€ -	-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza trasporto scolastico	€ 21.430,00	€ 20.297,00	€ 31.264,15	€ 36.495,58	€ 18.982,76	€ -	-100,00%	-100,00%
Spesa di competenza del servizio trasporto scolastico	€ 93.828,00	€ 91.678,00	€ 116.115,00	€ 100.540,33	€ 119.000,00	€ -	-100,00%	-100,00%
Proventi di competenza centri estivi-mensa+quote utenti	€ 10.367,00	€ 6.615,00	€ 8.465,57	€ 8.482,52	€ 5.000,00	€ -	-100,00%	-100,00%
Spesa di competenza del servizio centri estivi (solo mensa)	€ 24.223,40	€ 23.907,47	€ 5.845,86	€ 17.992,24	€ 10.000,00	€ -	-100,00%	-100,00%
€ incassati da dote scuola per utenti morosi	€ 1.949,25	€ 2.369,56	€ 3.328,40	€ 2.549,07	€ 650,00	€ -	-100,00%	-100,00%
€ morosità accertate complessive ed emesse cartelle esattoriali (ingiunzioni)	€ 679,00	€ -	€ 422,05	€ 550,53		€ -	-100,00%	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento (da customer satisfaction)			80	80,00	80		-100,00%	-100,00%
N. reclami				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	
Dozio Donata	C.4	40%						
Nepita Marilena	D.2	15%						
Lopomo Domenico	Segretario	4,16%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)				77,39%	65,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)				100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste pre-post scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.)				95,83%	92,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari)				7,03%	8,04%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

<b>% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico</b> (domande accolte t.s./ domande presentate t.s..)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% utilizzo del trasporto scolastico</b> (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)	29,15%	26,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% soddisfazione delle richieste centri estivi</b> (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% efficacia del processo</b> (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni)	37,86%	29,03%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% morosità servizi assistenza scolastica</b> (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)	2,39%	1,91%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Ore di prestazione settimanali erogate <b>pre post scuola</b>	13	20	0	-20	NOOK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>% di copertura della refezione scolastica</b> (competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	82,84%	60,91%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pasto</b> (spesa di competenza/n. pasti)	€ 4,15	€ 4,38	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Margine unitario refezione scolastica</b> (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti	€ 0,71	€ 1,71	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% di copertura del pre-post scuola</b> (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	120,40%	96,94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo unitario pre-post scuola</b> (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)	€ 427,46	€ 264,86	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% di copertura del trasporto scolastico</b> (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	36,30%	15,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo al Km</b> (soesa di competenza/km percorsi)	€ 4,19	€ 4,96	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% di copertura dei centri estivi</b> (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	47,15%	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo unitario centri estivi</b> (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)	€ 70,37	€ 50,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)	€ 218,90	€ 76,67	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% di morosità sui proventi refezione e trasporto</b> (€ incassati proventi refezione scolastica e trasporto/ € morosità accertate-cartelle esattoriali)	0,21%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (da customer satifaction)	79%	80%	0,00%	-80,00%	NOOK
<b>media reclami</b> (reclami/utenti)	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>					

Comune di Truccazzano							ANNO	2013
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Demografici - Messo Comunale -Polizia Locale							
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 6								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
Missione - Visione dell'Ente								
La programmazione è quella di mantenere i servizi che vengono assegnati dall'amministrazione comunale e dalle istituzioni. Attività di censimento della popolazione secondo le disposizioni di legge.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	5.982	6.006	6.061	6016	6.038			
Ore apertura settimanale	21,00	21,00	21,00	21	21,00		-100,00%	-100,00%
N. unità operative del processo	4,16	3,09	2,95	3	3,10		-100,00%	-100,00%
N. pratiche	7436,00	9214,00	8980,00	8543	7000,00		-100,00%	-100,00%
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione (si può togliere)	10,00	23,00	22,00	18	10,00		-100,00%	-100,00%
n. certificati	17630,00	4870,00	3409,00	8636	2900,00		-100,00%	-100,00%
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	5	5	5	5	5		-100,00%	-100,00%
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 250.931,25	€ 200.998,17	€ 205.426,36	€ 219.119	€ 207.223,56		-100,00%	-100,00%
N° pratiche	7.436,00	7.101,00	7.000,00	7179	7.000,00		-100,00%	-100,00%
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento			86,00%	86,00%			-100,00%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	In ore o % tempo dedicato al	Tipo			Costo		
Gandaglia Maria Ivonne/Oneto Stefania	D1/D5	90%						
Marino Christian	B3	95%						
Marino Francesca	B3	100%						
Valdameri	C3	7%						
Iannuso	C1	6%						
Gaiani	C5	7%						
Casella	D1	1%						
Segretario Comunale		4%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)			58,33%	58,33%	0,00%	-0,58	NOOK	
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)			0,05%	0,05%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Pratiche procapite (n. pratiche/ popolazione)			1,42	1,16	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% autonomia dei cittadini veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati)			(n. verifiche di 0,21%	0,34%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello (minuti)			5,00	5,00	0,00	-5,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)			€ 36,42	€ 34,32	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)			€ 30,52	€ 29,60	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)			86,00%	85,00%	0,00%	-85,00%	NOOK	
Analisi del risultato								