

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)

PIANO DELLA PERFORMANCE

MISSIONI E PROGRAMMI	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE	PROGETTO PREGNANA MILANESE contabilità
missione 1 programmi 1 e 2 e 7 FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	1 ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	<u>Organi istituzionali partecipazione e decentramento relazioni esterne e partecipazione</u>	PROGRAMMA 1	PROGETTO 1
	2 SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	<u>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria- Gestione Albo Pretorio e notifiche</u>	PROGRAMMA 1	PROGETTO 1
	7 ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	<u>Gestire le procedure del protocollo e centralino del comune</u> <u>Attività di Anagrafe - Stato Civile ed Elettorale, Consulenza e supporto ai cittadini rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.</u>	PROGRAMMA 1	PROGETTO 2

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE
1	<u>Organi istituzionali partecipazione e decentramento relazioni esterne e partecipazione</u>	AFFARI GENERALI
2	<u>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria-Gestione Albo Pretorio e notifiche</u>	AFFARI GENERALI
3	<u>Gestire le procedure del protocollo e centralino del comune</u>	AFFARI GENERALI
4	<u>Attività di Anagrafe - Stato Civile ed Elettorale.Consulenza e supporto ai cittadini rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.</u>	AFFARI GENERALI

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2017
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
100 701											
SERVIZI GENERALI FUNZIONE GENERALI E SERVIZI											
DEMOGRAFICI ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI											
PERTECIPAZIONE DECENTRAMENTO											
Centri di Responsabilità											
Missione 1											
Programma 1											
Liti Arbitraggi: n prestaz.servizi studi legali											
codici finanziari											
Processo 1											
Gestire la comunicazione istituzionale le relazioni esterne e la partecipazione											
Finalità del Processo											
Organi istituzionali partecipazione e decentramento relazioni esterne e partecipazione											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
Indici di Quantità											
	2014	2015	2016	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017/2017/Triennio prec.2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/2017			
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7.219,33	7.350	7.352	101,84%	100,03%			
h di apertura settimanale ricevimento assessori	19,53	19,53	19,53	19,53	19,53	19,53	100,00%	100,00%			
Consigli Comunali : n.ro riunioni	8	7	8	7,67	12	9	117,39%	75,00%			
Consiglio comunale: n.ro partecipanti	100	100	100	100	100	150	150,00%	150,00%			
Celebrazione matrimoni civili	8	8	11	9,00	10	12	133,33%	120,00%			
n.ro di "Benvenuto al cittadino"	78	89	78	81,67	100	98	120,00%	98,00%			
n.ro di famiglie sul territorio	3.052	3.084	3.132	3.089,33	3.040	3159	102,26%	103,91%			
n.ro notiziari pubblicati nell'anno	3	3	3	3,00	2	3	100,00%	150,00%			
n.ro di notiziari consegnati alle famiglie	3	3	3	3,00	3	3	100,00%	100,00%			
n.ro prestaz.richieste servizi studi legali	0	0	4	1,33	0	9	675,00%	0,00%			
Indici di Tempo											
N.di giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa (manifesti e data iniziativa)	5	5	5	5,00	5	5	100,00%	100,00%			
Indici di Costo											
Costo del processo spesa corrente	€ 219.512,00	€ 71.259,16	€ 71.270,09	€ 120.680,42	€ 78.758,00	€ 95.973,70	79,53%	121,86%			
Indici di Qualità											

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2017				
Obiettivo di processo Misurazione della performance							
Centri di Responsabilità Missione 1 Programma 2 codici finanziari	100 701 SERVIZI GENERALI FUNZIONE GENERALI E SERVIZI DEMOGRAFICI ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE DECENTRAMENTO		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 1 DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 19				
	Processo 2						
	Gestire la Segreteria						
	Finalità del Processo						
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria- Messo Comunale - Gestione Albo Pretorio e notifiche							
Stakeholders							
Uffici comunali / Organi istituzionali							
Indici							
	2014	2015	2016	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017/ prec. 2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017
Indici di Quantità							
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7.219,33	7.350	7352	101,84%
n.ro convocazioni adunanze di Giunta Comunale	51	48	49	49,33	45	48	97,30%
n.ro atti deliberativi di Giunta Comunale	171	171	164	168,67	170	143	84,78%
n.ro convocazione adunanze di Consiglio Comunale	12	7	8	9,00	12	9	100,00%
n.ro atti deliberativi di Consiglio Comunale	55	58	65	59,33	60	54	91,01%
n.ro totale dipendenti in servizio	27	28	27	27,33	27,00	28	102,44%
n.ro unità operative del servizio	2,00	2,30	2,30	2,20	2,30	2,30	104,55%
n.ro pubblicazione atti di determinazione	667	650	670	662,33	800	745	112,48%
n.ro contratti stipulati	50	9	4	21,00	50	2	9,52%
n.ro contributi associativi annuali di Enti ed Associazioni	10	10	10	10,00	10	10	100,00%
n.ro notifiche effettuate	452	114	141	235,67	200	247	104,81%
n.ro atti pubblicati albo pretorio	1088	1002	1136	1075,33	600	1.204	111,97%
n.ro determinine stilate dal responsabile del servizio	27	34	75	45,33	130	135	297,79%
n.ro corsi di aggiornamento effettuati nell'anno	2	2	1	1,6667	1	3	180%
Indici di Tempo							
Tempo medio di pubblicazione atti giorni (da approvazione a pubblicazione)	2	1	2	2	2	2	120,00%
Indici di Costo							
Costo del processo spesa corrente	€ 209.453,00	€ 251.970,90	€ 338.649,03	€ 266.690,98	€ 267.827,00	€ 235.144,60	88,17%
Entrate relative al processo entrate correnti	€ 47.800,00	€ 23.532,73	€ 17.090,17	€ 29.474,30	€ 47.300,00	€ 17.175,47	58,27%
Indici di Qualità							
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel processo				

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
BONIFORTI LUCILLA	B4	20%			
SALVI ANTONELLA	B7	62,50%			
CIPRANDI ARIANNA	B5	5%			
GAIERA GAETANO CARLO	D3	5%			
SALERNO PROSPERO	B3	10%			
Totale unità operative					
COMUNE DI PREGNANA MILANESE PROGRAMMA 1 PROCESSO 2 GESTIRE LA SEGRETERIA ANNO 2017					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				Media triennio precedente 2014/2015/2016	Performance attesa 2017 previsione
				8,05%	8,52%
					8,21%
					0,30%
Tempo medio di pubblicazione atti approvazione a pubblicazione)		(da		2	2
					0
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio complessivo del processo/atti G.C. + C.C. + contratti+ determinazionil + notifiche)		(costo		€ 593,97	€ 439,06
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 46,91	€ 36,28
					€ 31,98
					€ 4,30
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio				0,00	0,00
Analisi del risultato					

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)						ANNO	2017
Obiettivo di processo Misurazione della performance							
100 701 GENERALI FUNZIONE GENERALI E SERVIZI DEMOGRAFICI ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE DECENTRAMENTO						DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 1 DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 19	
Centri di Responsabilità Missione 1 Programma 2 codici finanziari						Processo 3	
Gestire il Protocollo ed il Centralino							
Finalità del processo							
Gestire le procedure del protocollo informatico e centralino del comune. Spedizione posta dell'Ente - Distribuzione posta agli uffici, fotocopie o scansione al Sindaco ed Assessori.							
Stakeholders							
Uffici comunali							
Indici							
	2014	2015	2016	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec. 2014/2015/2016
Indici di Quantità							
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7.219,33	7.350	7.352	101,84%
n.ro totale dipendenti dell'ente	27	28	27	27,33	27	28	102,44%
n.ro unità operative dedicate	1	1	1	1,00	1	1	100,00%
N° atti protocollati in entrata	7.537	8.265	8.380	8.060,67	7.300	8191	101,62%
N° atti protocollati in uscita	3.335	4.206	3.796	3.779,00	5.000	3357	88,83%
N° totale atti protocollati in entrata ed in uscita	10.872	12.471	12.177	11.840,00	12.300	11548	97,53%
Indici di Tempo							
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) in minuti	10	10	10	10	10	10	100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (in minuti)	15	15	15	15	15	15	100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio (in giorni)	2	2	2	2	2	2	100,00%
Indici di Costo							
Costo del processo spese correnti	€ 31.506,00	€ 31.506,00	€ 31.506,00	€ 31.506,00	€ 31.506,00	€ 47.881,63	151,98%
Indici di Qualità							
n.ro segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	0	0	0,00%
n. errori di smistamento atti	1	0	1	0,67	1	0	0,00%

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo		
BONIFORTI LUCILLA	B4	50%				
SALVI ANTONELLA	B7	10%				
SALERNO PROSPERO	B3	90%				
CIPRANDI ARIANNA	B5	10%				
GAIERA GAETANO CARLO	D3	5%				
Totale unità operative						
COMUNE DI PREGNANA MILANESE PROGRAMMA 1 PROCESSO 3 PROTOCOLLO E CENTRALINO 2017						
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente 2014/2015/2016	Performance attesa 2017 previsione	Performance realizzata	Scost
Indicatori di Efficacia						ESITO
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)						
% Personale del servizio/ n.dipendenti			(n. dipendenti)			
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio iter protocollo in entrata (in minuti) (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)			10,00	10	10	0,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (in minuti)			15,00	15	15	0,00
Tempo medio risposta per ricerca in archivio (in giorni)			2,00	2	2	0,00
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio complessivo del processo/totale atti protocollati)			(costo	€ 2,56	€ 4,15	-1,58
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione)			(costo	€ 4,29	651,27%	-2,226204698
Indicatori di Qualità						
% di invio per mail (risparmio carta) inviati/n.ro atti protocollati in entrata)			(n.ro mail	0,00	0,00%	0
n. segnalazioni atti mancanti in archivio				0,00	0	0
n. errori di smistamento atti			0,67	1	0	0
Analisi del risultato						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2017
Centri di Responsabilità Missione 1 Programma 7 codici finanziari	100 701 GENERALI FUNZIONE GENERALI E SERVIZI DEMOGRAFICI ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE DECENTRAMENTO	Obiettivo di processo Misurazione della performance									
		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 1									
		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 2									
		Processo 4									
		Gestire i servizi demografici									
		Finalità del Processo									
		Attività di Anagrafe - Stato Civile ed Elettorale.Consulenza e supporto ai cittadini rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.									
		Stakeholders									
		Cittadini									
		Indici									
Indici di Quantità											
Popolazione											
Ore apertura settimanale	7.148	7.204	7.306	7.219,33	7.350	7.352	Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec.2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017			
n.ro totale personale	23	23	23	23,00	23	23		101,84% 100,00%			
n.ro unità operative del processo	27	27	27	27,00	27	28		103,70% 103,70%			
n.ro informazioni date all'utenza di carattere generale	2	2,20	2,2	2,13	2,20	2,50		117,19% 113,64%			
n° carte d'identità rilasciate	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3500		100,00% 100,00%			
N.ro certificazioni totale	1.234	1.031	1.134	1.133,00	1.100	1024		90,38% 93,09%			
N.ro pratiche complessive totale (atti stato civile, imm.emig.,cambi via ecc.)	1.653	2.150	2.893	2.232,00	3.000	3081		138,04% 102,70%			
	689	213	250	384	750	254		66,15% 33,87%			
Indici di Tempo											
Tempo medio di attesa per pratiche complesse in gg.	30	30	30	30	30	30		100,00% 100%			
Tempo medio di attesa allo sportello (in minuti)	10	10	10	10	10	10		100,00% 100%			
Tempo massimo di nuova iscrizione anagrafica (in gg.)	2	2	2	2	2	2		100,00% 100%			
Tempo massimo di rilascio carte identità	istantaneo	istantaneo	istantaneo	istantaneo	istantaneo	istantaneo		100,00% 100,00%			
Indici di Costo											
Costo del Processo spesa corrente	€ 143.991,22	€ 74.234,93	€ 94.489,92	€ 104.238,69	€ 131.432,00	€ 83.256,50		79,87% 63,35%			
Entrate relative al processo entrate correnti	40.500,00	7.223,80	27.852,58	€ 25.192,13	€ 40.500,00	€ 20.722,16		82,26% 51,17%			
Indici di Qualità											

Indici di Qualità

Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo		Nominativo	
BONIFORTI LUCILLA	B4	10%					
CIPRANDI ARIANNA	B5	70%					
GAIERA GAETANO CARLO	D3	5%					
BARBAGLIA ANDREA	C4	60%					
TOTALE UNITA' OPERATIVE							
COMUNE DI PREGNANA MILANESE PROGRAMMA 1 PROCESSO 4 ANAGRAFE STATO CIVILE 2017							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente 2014/2015/2016	Performance attesa 2017 previsione	Performance realizzata	Scost
Indicatori di Efficacia							ESITO
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)				63,89%	63,89%	0,64	0,00%
% Personale (n. dipendenti del servizio/popolazione)				0,03%	0,03%	0,00	0,00%
% pratiche pro capite (n.pratiche - anagrafe e certificazioni / popolazione)				0,309169822	0,41	0,42	-1,09%
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio di attesa allo sportello				10 minuti	10 minuti	10 minuti	
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 14,44	€ 17,88	11,32433351	€ 6,56
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati anagrafe e certificazioni)				€ 46,70	€ 43,81	27,02255761	€ 16,79
Indicatori di Qualità							
Tempo massimo di nuova iscrizione anagrafica (in gg.)				2	2	2	2
Analisi del risultato				0			

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				
PIANO DELLA PERFORMANCE				
MISURE E PROGRAMMI	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE	PROGETTO PREGNANA MILANESE combinato
missione 1 programma 5 e 6 Pianificazione amministrativa generale e controllo	5 GESTIONE DEI NON OGGI E PATRIMONIO	Procedere e assistere i proprietari di case invecchiando edifici ed impianti	2	1
missione 10 programma 5 Pianificazione nel campo della VALUTAZIONE E DEI TRASPORTI	6 UFFICIO TECNICO 3 VALUTAZIONE, CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI 3 ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI	Gestire la Servizio Ufficio ed i servizi per le persone SUEP Procedere e assistere i proprietari di case invecchiando edifici ed impianti	2 2	1 5
missione 12 programma 5 SERVIZIO CONTINUITA'	5 SERVIZI CONTINUITA'	Servizi continui	2	
missione 14 programma 7 Pianificazione nel campo della GESTIONE DEL TERRITORIO DELL'AMBIENTE	1 URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO 4 SERVIZIO TECNICO INTEGRATO 5 SERVIZIO SULL'INQUINAMENTO 6 PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	Gestire la pianificazione territoriale Gestire l'ufficio Urbanistica e i servizi di manutenzione Gestire il Servizio di Ispezione Urbanistica Gestione verde pubblico	2 2 2 2	2 2 3 8

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE
1	Erogare servizi clinici	UFFICIO TECNICO
2	RITRATTI	UFFICIO TECNICO
3	Gestire la pianificazione territoriale	UFFICIO TECNICO
4	Gestire l'edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	UFFICIO TECNICO
5	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese	UFFICIO TECNICO
6	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, CASE COMUNALI.)	UFFICIO TECNICO
7	Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e segnaletica stradale e illuminazione pubblica, POGNATURA SERVIZIO IDRICO	UFFICIO TECNICO
8	Progettare e gestire lavori per giardini e verde pubblico e promozione ambientale	UFFICIO TECNICO

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)						ANNO	2017
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Centri d Responsabilità	200	201	202	702			
Missione 1	Ufficio Tecnico				COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		
Programmi 5 e 6	Gestione dei servizi tecnici				DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 2		
	Servizio necroscopico cimiteriale				DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 32		
codici finanziari							
Processo 1							
Erogare servizi cimiteriali							
Finalità del Processo							
Il servizio, al fine di migliorare il decoro del Cimitero comunale, si prefigge l'obiettivo far rispettare le leggi e i regolamenti vigenti in materia di Polizia Mortuaria e di migliorare i relativi servizi. Si tratta dei servizi necessari al funzionamento del cimitero e consistono nella gestione sia delle pratiche burocratiche connesse con le attività cimiteriali (svolte da altri uffici), sia con l'esercizio diretto delle attività manuali necessarie : - Pulizia e custodia del Cimitero - Manutenzione ordinaria e straordinaria del verde all'interno e all'esterno del Cimitero - Garantire l'esecuzione dei servizi cimiteriali (Inumazioni-Tumulazioni, Esumazioni Estumulazione e Traslazione) scorsi si è concentrata sulle manutenzioni e soprattutto sugli interventi di esumazione per rendere disponibili posti e fare fronte alle esigenze di tumulazioni.							
INDICATORI DI OBIETTIVO: • rispetto dei tempi di attivazione degli interventi, • realizzazione degli interventi traslazione programmate. Eseguire in economia mediante l'operatività degli operai e amministrativo dell'ufficio l'attività di traslazione dei contratti a terra in scadenza. Obiettivo del 2017 sarà appaltare e sistemare la pavimentazione del nuovo cimitero							
Obiettivo							
Cittadini							
Indici							
	2014	2015	2016	media triennio prec. 2014/2015/2016	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017/ prec.2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017
Indici di Quantità							
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7219,33	7350	7352	101,84%
Ore apertura settimanale	60	60	60	60,00	60	60	100,00%
N° funerali annui	60	55	59	58,00	55	56	96,55%
N. funerale effettuati (in economia)	60	55	59	58,00	55	56	96,55%
N° esumazioni/traslazioni programmate	14	10	25	16,33	10	31	189,80%
N° esumazioni/Trasalzone effettuate	14	4	25	14,33	10	31	216,28%
N° ore personale addetto a settimana dedicato all'attività del servizio	3	3	3	3,00	3	3	100,00%
N° ore totali apertura	3.150	3.150	3.150	3150,00	3150	3150	100,00%
Indici di Tempo							
Tempo medio risposta alle segnalazioni gg.	1	1	1	1,00	1	1	100,00%
N° Reclami e/o segnalazioni	15	5	15	11,67	18	5	42,86%
Indici di Costo							
Costo del Processo	€ 62.420,00	€ 50.898,75	€ 64.307,05	€ 59.208,60	€ 61.830,00	€ 97.354,34	157,45%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 30.499,00	€ 30.731,00	€ 83.834,00	€ 48.354,67	€ 34.060,00	€ 108.598,20	318,84%
Costo unitario per traslazione effettuate se fossero esternalizzate	€ 185,00	€ 185,00	€ 185,00	€ 185,00	€ 185,00	€ 185,00	100,00%
Costo unitario traslazione effettuate in economia con gli operai	€ 89,00	€ 89,00	€ 89,00	€ 89,00	€ 89,00	€ 89,00	100,00%
Costo esumazioni effettuate se fossero esternalizzate	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	100,00%
Costo esumazione effettuate in economia con gli operai	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	100,00%
Indici di Qualità							
N° Reclami e/o segnalazioni	10	5	5	6,67	10	5	75,00%
							50,00%

	2014	2015	2016	media triennio prec. 2014/2015/2016	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017 consuntivo	Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec.2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017
Indici di Quantità								
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7219,33	7350	7352	101,84%	100,03%
Ore apertura settimanale	60	60		60,00	60	60	100,00%	100,00%
N° funerali annui	60	55	59	58,00	55	56	96,55%	101,82%
N. funerale effettuati (in economia)	60	55	59	58,00	55	56	96,55%	101,82%
N° esumazioni/traslazioni programmate	14	10	25	16,33	10	31	189,80%	310,00%
N° esumazioni/Trasalzazione effettuate	14	4	25	14,33	10	31	216,28%	310,00%
N° ore personale addetto a settimana dedicato all'attività del servizio	3	3	3	3,00	3	3	100,00%	100,00%
N° ore totali apertura	3.150	3.150	3.150	3150,00	3150	3150	100,00%	100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio risposta alle segnalazioni gg.	1	1	1	1,00	1	1	100,00%	100,00%
N° Reclami e/o segnalazioni	15	5	15	11,67	18	5	42,86%	27,78%
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 62.420,00	€ 50.898,75	€ 64.307,05	€ 59.208,60	€ 61.830,00	€ 97.354,34	164,43%	157,45%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 30.499,00	€ 30.731,00	€ 83.834,00	€ 48.354,67	€ 34.060,00	€ 108.598,20	224,59%	318,84%
Costo unitario per traslazione effettuate se fossero externalizzate	€ 185,00	€ 185,00	€ 185,00	€ 185,00	€ 185,00	€ 185,00	100,00%	100,00%
Costo unitario traslazione effettuate in economia con gli operai	€ 89,00	€ 89,00	€ 89,00	€ 89,00	€ 89,00	€ 89,00	100,00%	100,00%
Costo esumazioni effettuate se fossero externalizzate	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	100,00%	100,00%
Costo esumazione effettuate in economia con gli operai	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	100,00%	100,00%
Indici di Qualità								
N° Reclami e/o segnalazioni	10	5	5	6,67	10	5	75,00%	50,00%

[illegible]

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				ANNO	2017		
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Centri di Responsabilità Missione 1 Programmi 5 e 6 codici finanziari	200 201 202 702	COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)					
	Ufficio Tecnico						
	Gestione dei servizi tecnici	DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 2					
	biente: gestione servizio smaltimento	DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 5					
Processo 2							
Gestire il Servizio di Igiene Urbana							
Finalità del Processo							
Il processo è finalizzato alla gestione del servizio di raccolta rifiuti, pulizia del paese e gestione piattaforma ecologica. Si intende potenziare la raccolta differenziata anche mediante la riorganizzazione della gestione dell'econcentro. Tutti gli interventi pertanto tenderanno al miglioramento del servizio esistente, promuovendo una raccolta differenziata più puntuale e precisa finalizzata allo stoccaggio dei rifiuti in modo conforme e corretto. Si sensibilizzerà tutta la cittadinanza a non abbandonare i rifiuti sul territorio, anche attraverso un costante intervento di pulizia delle discariche abusive e, laddove possibile, vietando l'ingresso alle aree per impedire lo scarico dei rifiuti; in collaborazione con gli operai comunali, la ditta che si occupa della raccolta e la polizia locale si cercherà di incrementare il controllo del territorio in modo da effettuare controlli mirati al fine di prevenire e sanzionare i trasgressori. Incremento della percentuale di raccolta differenziata, coordinamento con GESEM per una migliore gestione del servizio di raccolta.							
Stakeholders							
Cittadini							
Indici							
	2014	2015	2016	media triennio prec. 2014/2015/2016	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec.2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017
Indici di Quantità							
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7219,33	7.350	7.352,00	101,84%
N.tonn. raccolta differenziata	1.856,51	1.815,54	1.887,50	1853,18	2.000,00	2.194,00	118,39%
N. tonn.totale RSU raccolti	1.039,81	982,08	1.824,54	1282,14	1.000,00	787,00	61,38%
N° controlli	250,00	65,00	360,00	225,00	50,00	50,00	22,22%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	65	71	52	62,67	40	52	82,98%
Totale Tonn rifiuti (RSU + differenziata)	2.896,32	2.797,62	3.712,04	3135,33	3.000,00	2.981,00	95,08%
Km territorio	4,92	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93	100,07%
N feste /sagre effettuate		4	4	2,67	4	4,00	150,00%
N marchi ecofesto e ecofesta +richiesto ed ottenuto dalle		2	1	1,00	2	2,00	200,00%
N° utenze	3.346	3.360	4.438	3714,67	3.350,00	3.294,00	88,68%
Indici di Tempo							
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg) annuo	6	7	5	6,00	7	7	116,67%
N° passaggi raccolta alla settimana	6	7	6	6,33	6	6	94,74%
Indici di Costo							
Costo complessivo del processo	€ 634.671,57	€ 685.465,00	€ 659.912,00	€ 660.016,19	€ 662.250,00	€ 686.907,02	103,72%
Proventi	€ 32.000,00	€ 64.177,00	€ 67.269,60	€ 54.482,20	€ 57.000,00	€ 74.384,88	136,53%
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati annuo	€ 5.887,07	€ 3.864,64	€ 5.250,00	€ 5.000,57	€ 5.887,07	€ 3.000,00	59,99%
Costi raccolta(canon + smaltimenti)	€ 628.437,96	€ 598.286,77	€ 652.662,00	€ 626.462,24	€ 617.000,00	€ 661.097,99	107,15%
spese investimento	€ -	0	0	€ 0,00	€ 0,00	0	0,00%
Indici di Qualità							
N. disservizi segnalati	35	25	50	36,67	50	50	136,36%
N. interventi effettuati	35	25	50	36,67	50	50	136,36%
N. reclami	25	25	27	25,67	27	30	111,11%

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Costo		Nominativo		
AMARITI ELISABETTA	D3	5%					
PEROTTI MANUELE	D1	0%					
CARNUCCIO DOMENICO	C5	0%					
SIRONI VIRNA	C5	30%					
IELO CONCETTA	B7	5%					
PARINI MARCO	B6	5%					
ZOCCOLAN MAURIZIO	A4	28%					
Totale unità operative							
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 2 PROGETTO 3 PROCESSO 2 RIFIUTI							
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa 2017	Performance realizzata 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% raccolta differenziata (Tonn. raccolta differenziata /tonn.totale RSU raccolti)			59,11%	66,67%	73,60%	-6,93%	
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)			17,17%	10,96%	14,25%	-3,29%	
Efficacia dei controlli ambientali (numero controllo effettuati /KM territorio)			45,7	10,1	10,1	0,0	
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)			0,84	0,90	0,90	-0,01	
Marchi ecofesta ottenuti (numero marchi ottenuti/numero marchi richiesti)			0,38	0,50	0,50	0,00	
Indicatori di Efficacia temporale							
N. passaggi alla settimana (gg)			6,33	6,00	6,00	0,00	
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)			6,00	7,00	7,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo medio Tonn (costo del processo/QI totali raccolti)			€ 210,51	€ 220,75	€ 230,43	-€ 9,68	
% di copertura economica del servizio (proventi / costo del processo)			8,25%	8,61%	10,83%	-2%	
Costo medio per utente (proventi/utenti)			€ 14,67	€ 17,01	€ 22,58	-€ 5,57	
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)			€ 79,80	€ 147,18	€ 57,69	€ 89,48	
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / Tonn. smaltiti da differenziata)			€ 338,05	€ 308,50	€ 301,32	€ 7,18	
Indicatori di Qualità							
% gradimento del servizio numero partecipanti agli incontri			0	45			
% disservizio (N. interventi effettuati/disservizi segnalati)			100,00%	100%	100,00%	0,00%	
% Reclami (N. reclami/ utenti)			0,69%	0,81%	0,009107468	-0,10%	
Analisi del risultato							

Analisi del risultato

Si è provveduto al rinnovo dell' Autorizzazione alla gestione della piattaforma per la raccolta differenziata dei rifiuti, pratica che ha richiesto un impegno non indifferente all' ufficio in quanto è stata rivista la distribuzione degli spazi raccolta, richiesto alcune migliorie e incrementata la tipologia di rifiuti raccolti

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				ANNO	2017		
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Centri d Responsabilità Missione 1 programmi 5 e 6 codici finanziari	200 201 202 702		COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				
	Ufficio Tecnico						
	Gestione dei servizi tecnici		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 2				
	Urbanistica e gestione del territorio		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 4				
Processo 3							
Gestire la pianificazione territoriale							
Finalità del Processo							
Il Servizio Urbanistica segue la definizione e l'attuazione del PGT, ha la finalità di assicurare una pianificazione territoriale e settoriale, in coerenza con i piani di livello sovra-comunale e attraverso il coordinamento con altri enti e livelli istituzionali, sviluppando e promuovendo politiche e interventi di tutela delle risorse naturali e di valorizzazione dei beni ambientali. Obiettivo è promuovere e supportare un'azione coordinata ed organica, capace di affrontare con la necessaria integrazione ed unitarietà i problemi dello sviluppo e dell'assetto territoriale, utilizzando gli strumenti di intervento - di tipo normativo, organizzativo e progettuale. Interloquire attivamente e continuamente con gli attori pubblici e privati, riconoscere e valorizzare la progettualità e le intenzioni espresse dai vari piani senza dimenticare gli aspetti ambientali e sociali in modo da garantire uno sviluppo del territorio coerente con le proprie potenzialità. Obiettivo del 2017 sarà redigere, pubblicare e gestire il registro dei diritti edificatori.							
Stakeholders							
Cittadini							
Indici							
	2014	2015	2016	media triennio prec. 2014/2015/2016	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec.2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017
Indici di Quantità							
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7.219,33	7350	0%	0%
Mq territorio	4.930.000	4.930.000	4.930.000	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000	100%
Mq nuove edificazioni previsti nei piani attuativi presentati	0,00	0	0	-	2.870,00	2.870	100%
N. piani attuativi /varianti istruiti dall'ufficio	0	0	1	0,33	1,00	2	200%
N. piani attuativi /varianti presentati	0	0	1	0,33	1,00	2	200%
N.certificati di destinazione urbanistica richiesti	30	22	16	22,67	22	22	100,00%
N.certificati di destinazione urbanistica richiesti	30	22	16	22,67	22	22	100,00%
Indici di Tempo							
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al pGT (a netto di sospensione da regione-provincia-enti-cittadini)	120	120	120	120,00	120	120	100,00%
Tempo medio per istruttoria certificati di destinazione urbanistica	10	10	10	10,00	10	10	100,00%
Tempo medio istruttoria Piani di attuazione dall'ufficio	90	90	70	83,33	90	90	100,00%
Indici di Costo							
Costo complessivo del processo	€ 30.672,96	€ 12.890,23	€ 30.672,96	€ 24.745,38	€ 30.672,96	€ 27.144,77	88,50%
N. dipendenti del servizio investimento	3	3	3	3	3	3	100,00%
	€ 25.337,69		€ 10.500,00	€ 11.945,90	€ 0,00	€ -	#DIV/0!
Indici di Qualità							

Personale coinvolto nel Processo			Costo	Nominativo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al					
AMARITI ELISABETTA	D3	23,5%					
PEROTTI MANUELE	D1	0%					
CARNUCCIO DOMENICO	C5	5%					
SIRONI VIRNA	C5	0%					
IELO CONCETTA	B7	15%					
PARINI MARCO	B6	0%					
ZOCCOLAN MAURIZIO	A4	0%					
Totale unità operative							
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 2 PROGETTO 4 PROCESSO 4 PIANIFICAZIONE TERRITORIALE							
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa 2017	Performance realizzata 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				0,00%	0%	0%	
% istruttoria Piani attuativi evasi piani attuativi istruiti/Piani attuativi presentati)	(N.			100,00%	100,00%	0,00%	
% di rilascio certificazione di destinazione urbanistica (N, certificazione urbanistiche rilasciate/N. certificazione urbanistiche richieste)				100,00%	100,00%	0,00%	
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio per istruttoria Piani attuativi dall'ufficio				83,33	90,00	0,00	
Tempo medio per istruttoria certificati di destinazione urbanistica				10,00	10,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo unitario del servizio complessivo del processo/n. dipendenti)	(costo			€ 8.248,46	€ 10.224,32	€ 1.176,06	
Costo pro capite complessivo del processo/popolazione)	(costo			€ 3,43	€ 4,17	€ 4,17	
Indicatori di Qualità							
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento netto di sospensione Enti terzi e pubblicazioni)	(a			83,33	90,00	90	0,00
Analisi del risultato							
E' pervenuta la documentazione del piano di lottizzazione via Meucci- Castellazzo e la Variante al Programma Integrato di Intervento "Pregnana Nuova". E' conclusa la fase istruttoria della variante al PII della stazione e a dicembre la documentazione è stata portata in Consiglio Comunale per l'adozione.							

E' pervenuta la documentazione del piano di lottizzazione via Meucci- Castellazzo e la Variante al Programma Integrato di Intervento "Pregnana Nuova".

Si è conclusa la fase istruttoria della variante al PII della stazione e a dicembre la documentazione è stata portata in Consiglio Comunale per l'adozione.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				ANNO	2017			
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)								
DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 2								
DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 4								
Processo 4								
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. Obiettivo è migliorare i tempi di attesa e fornire i corretti indirizzi agli operatori laddove emergono dubbi interpretativi, il tutto in un'ottica di miglioramento della qualità edilizia ed urbanistica. Il rispetto e gli obiettivi posti dal Patto di Stabilità richiedono un costante controllo dei flussi relativi alla gestione di competenza e di cassa (entrata e spesa - gestione competenza e residui) ed una programmazione degli stessi al fine di monitorare i pagamenti nell'arco dell'esercizio finanziario viene richiesto, perciò, all'ufficio di edilizia privata è richiesto un maggior controllo e verifica degli introiti derivanti dalle dichiarazioni inizio attività, permessi a costruire, e sanzioni amministrative e/o pecuniarie comminate ed eventuale predisposizione di tutti gli atti necessari per il recupero coattivo delle risorse non introitate.								
Stakeholders								
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori								
Indici								
	2014	2015	2016	media triennio prec. 2014/2015/2016	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017/ prec. 2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017
Indici di Quantità								
Popolazione	7148	7.204	7.306	7219,33	7350	7.352	101,84%	100,03%
In apertura settimanale	5,5	5,5	5,5	5,50	5,5	5,5	100,00%	100,00%
N. domande PdC accolte	12	4	21	12,33	6	13	105,41%	216,67%
N. domande presentate PdC ammissibili	12	7	21	13,33	6	14	105,00%	233,33%
n. richieste integrazioni	0	20	10	10,00	12	5	50,00%	41,67%
N. domande SCIA presentate	54	46	51	50,33	40	55	109,27%	137,50%
N° richieste accesso atti evase	33	46	33	37,33	20	48	128,57%	240,00%
N° richieste accesso atti ricevute	33	46	33	37,33	20	48	128,57%	240,00%
N° controlli DIA e Super DIA	16	15	8	13,00	17	0	0,00%	0,00%
N° DIA presentate e Super DIA	16	15	20	17,00	17	1	5,88%	5,88%
N certificati di destinazione urbanistica e idoneità alloggiativa richiesti	39	28	39	35,33	25	41	116,04%	164,00%
N certificati di destinazione urbanistica e idoneità alloggiativa rilasciati	39	28	39	35,33	25	41	116,04%	164,00%
N. abusi rilevati	0	3	0	3	3	0	0,00%	0,00%
N. ordinanze e ingiunzioni emanate per abusi	0	3	0	3	3	0	0,00%	0%
Indici di Tempo								
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (75 gg)	30	30	30	30,00	30	30	100,00%	100,00%
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	30	30	30	30,00	30	30	100,00%	100,00%
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	2	2	2	2,00	2	2	100,00%	100,00%
Tempo medio di rilascio certificazioni urbanistiche e alloggiative	10	10	10	10,00	10	10	100,00%	100,00%
aa	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
N° pratiche evase in ritardo	28	22	41	30,33	23	15	49,45%	65,22%
N° pratiche ricevute (A26+A32)	28	96	41	55	23	15,00	27,27%	65,22%
N° pratiche evase	28	96	41	55	23	15,00	27,27%	65,22%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 36.973,63	€ 10.053,26	€ 36.973,63	€ 28.000,17	€ 36.973,63	€ 17.710,60	63,25%	47,90%
Oneri urbanizzazione	290.163,88	€ 248.140,00	€ 371.699,63	€ 303.334,50	€ 921.736,00	€ 309.889,63	102,16%	33,62%
N° titoli abilitativi rilasciati	15	7	16	12,67	7,00	13	102,63%	185,71%
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00				

Personale coinvolto nel Processo			Nominativo	
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Costo	
AMARITI ELISABETTA	D3	6%		
PEROTTI MANUELE	D1	0%		
CARNUCCIO DOMENICO	C5	39%		
SIRONI VIRNA	C5	0%		
IELO CONCETTA	B7	0%		
PARINI MARCO	B6	0%		
ZOCOLAN MAURIZIO	A4	0%		
Totale unità operative				
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 2 PROGETTO 4 PROCESSO 4 EDILIZIA ANNO 2017				
INDICATORI DI PERFORMANCE		Performance attesa 2017 previsione	Performance realizzata 2017	Scost
Indicatori di Efficacia				ESITO
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)		5,50	5,50	0,00
% soddisfazione delle richieste di PdC (domande accolte/ domande presentate ammissibili)		92,50%	92,86%	7,14%
Tasso di integrazione degli atti (richieste integrazioni PdC = /N. domande presentate)		0,75	0,36	1,64
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)		100,00%	100,00%	0,00%
N. certificazioni rilasciate / richieste (richieste rilasciate /N. richieste)		100,00%	100,00%	0,00%
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)		76,47%	0,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)		30,00	30,00	0,00
Tempo medio di rilascio certificati urbanistici e alloggiative		10,00	10,00	0,00
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (funzione della tipologia di autorizzazione)		30,00	30,00	0,00
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti		2,00	2,00	0,00
Controllo dei tempi (pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)		0,00	0,00	0,00
Attività in materia di abusi edilizi (n ordinanze emesse/ n abusi rilevati)		1,00	0,00	1,00
Indicatori di Efficienza Economica				
Costo unitario del servizio del processo /N. pratiche evase)		€ 509,09	€ 1.607,55	€ 426,84
Proventi urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)		€ 23.947,46	€ 131.676,57	€ 107.838,91
Indicatori di Qualità				
% gradimento del servizio (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%
Analisi del risultato				

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2017
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Centri di Responsabilità	200	201	202	702					COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		
	Ufficio Tecnico										
	Urbanistica e ges.territorio								DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 2		
	sportello unico								DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 4		
codici finanziari											
Processo 5											
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											

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo		Nominativo		
AMARITI ELISABETTA	D3	5%					
PEROTTI MANUELE	D1	0%					
CARNUCCIO DOMENICO	C5	5%					
SIRONI VIRNA	C5	5%					
IELO CONCETTA	B7	15%					
PARINI MARCO	B6	0%					
ZOCCOLAN MAURIZIO	A4	0%					
Totale unità operative							
COMUNE DI PREGNANA MILANESE PROGRAMMA 2 PROGETTO 4 PROCESSO 5 ANNO 2017							
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa 2017	Performance realizzata 2017	Scost	
Indicatori di Efficacia						ESITO	
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)			76,00%	100,00%	100,00%	0,00%	
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)			4,00	4,00	4,00	0,00	
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio risposta			30,00	30,00	30,00	0,00	
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)			€ 0,88	€ 1,02	€ 1,44	-€ 0,42	
Indicatori di Qualità							
% gradimento del servizio (indagine)			0,00%	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
Analisi del risultato							

Personale coinvolto nel Processo			Costo	Nominativo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al					
AMARITI ELISABETTA	D3	18%					
PEROTTI MANUELE	D1	5%					
CARNUCCIO DOMENICO	C5	15%					
SIRONI VIRNA	C5	16%					
IELO CONCETTA	B7	12%					
PARINI MARCO	B6	0%					
ZOCCOLAN MAURIZIO	A4	0%					
Totale unità operative							
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 2 PROGETTO 33 PROCESSO 6 MANUTENZIONE EDIFICI ED IMPIANTI ANNO 2017							
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa 2017	Performance realizzata 2017	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
Stato di conservazione del patrimonio straordinarioe/manutenzioni straordinarie programmate)			(manutenzioni				
% nuove opere			(€	116,67%	100,00%	100,00%	0,00%
% realizzazione nuove opere				70,37%	72,94%	75,12%	-2,18%
(nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Stato di manutenzione del patrimonio ordinarioe/manutenzioni ordinarie programmate)			(manutenzioni	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
% di aumento della manutenzione ordinaria del patrimonio							
Carichi di lavoro			(N. di	1,89	1,00	2,33	-133,33%
gare espletate/n. personale)							
Indicatori di Efficacia temporale							
Rispetto dei tempi programmati				0,007	0,016	0,02	-0,008
(n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)							
Tempo medio di intervento su segnalazione				1,00	1,00	1,00	0,00
Indicatori di Efficienza Economica							
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria			(spesa	107,38%	68,33%	100,00%	-31,67%
sostenuta per manutenzioni ordinarie/€ destinati manutenzione patrimonio esistente (Titolo I opere)							
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria			(spesa	61,82%	161,03%	100,00%	61,03%
sostenuta per manutenzioni straordinarie/ € destinati nuove opere di competenza (titolo II opere)							
€ manutenzione edilizia residenziale pubblica			(€	€ 0,10	€ 0,07	€ 0,26	-€ 0,19
destinati alla manutenzione edilizia residenziale pubblica / € costo processo)							
€ manutenzione ufficio tecnico			(€	€ 0,41	€ 0,40	€ 0,89	-€ 0,49
destinati alla manutenzione ufficio tecnico / € costo processo)							
€ manutenzione beni demaniali				€ 0,49	€ 1,00	€ 0,70	€ 0,30
(€ destinati alla manutenzione ufficio tecnico / € costo processo)							
Indicatori di Qualità							
% gradimento dei servizi			(indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Qualità degli interventi			(n.	1,26%	1,97%	1,96%	0,01%
ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)							
Analisi del risultato							
Si è provveduto alla manutenzione ordinaria e straordinaria per mantenere in efficienza il patrimonio comunale , per un descrizione delle opere si rimanda alla relazione sul rendiconto 2017.							

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				ANNO	2017
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)					
DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 2					
DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 27					
codici finanziari					
Processo 7					
Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica; Gestione fognatura					
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. Il servizio si prefigge lo scopo di garantire, mantenere e migliorare la sicurezza della circolazione stradale attraverso l'incremento delle aree pedonali, la riqualificazione e ristrutturazione di alcune vie, la creazione di nuove aree destinate a parcheggio, nonché la realizzazione di percorsi ciclopedonali, garantendo, nel contempo, la regolare manutenzione della rete viabilistica esistente. Il progetto prevede, per quanto riguarda la manutenzione ordinaria, la realizzazione di interventi di piccola e media entità, a volte rivestenti le caratteristiche di urgenza. Questi lavori sono realizzati o direttamente da personale dell'amministrazione comunale o in alcuni casi ci si avvale di operai, materiali e mezzi messi a disposizione, di volta in volta, dalle imprese appaltatrici.					
FINALITÀ DA CONSEGUIRE					
1. Effettuare degli interventi relativi alla ordinaria manutenzione della rete stradale, consistente in lavori di piccola entità, avendo a volte le caratteristiche di urgenza, la cui realizzazione non sempre richiede l'impiego di mezzi d'opera o speciali attrezzature tecniche ma l'intervento tempestivo degli operai comunali, volte ad assicurare il transito veicolare in condizioni di sicurezza.					
2. Interventi manutentivi al fine di migliorare e razionalizzare la viabilità.					
3. Interventi su strade che rivelano carenze strutturali, con l'obiettivo di migliorare le condizioni di transistabilità.					
4. Controllo dell'attività progettuale delle opere stradali legate alle grandi infrastrutture, in accordo con le Amministrazioni interessate .					
5. Realizzazione parcheggi e riorganizzazione delle aree di sosta esistenti per una maggiore fruibilità e funzionalità.					
6. Garantire alla cittadinanza un servizio efficiente e di qualità per quanto riguarda la erogazione dell'acqua presso la casa dell'acqua di Via Varese.					
Obiettivi					
Collaudare i lavori di asfaltatura eseguiti nel 2016, procedere nell'indizione della gara per la manutenzione straordinaria strade 2017 e sistemazione delle strade con la ditta affidataria dell'appalto.					
Cittadini					
Indici					
Indici di Quantità					
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7.352	101,84%
€ destinati nuove opere di competenza (investimenti strade + illuminazione +idrico)	€ 139.393,00	€ 246.586,20	€ 400.000,00	€ 400.000,00	226,42%
€ destinati manutenzione patrimonio esistente(titolo I + stipendi)	€ 140.867,00	€ 442.658,69	€ 174.366,00	€ 300.000,00	172,05%
N. nuove opere realizzate (strade asfaltate)	3	3	2	0	0,00%
N. nuove opere programmate	3	3	2	0	0,00%
N. manutenzioni ordinarie effettuate (espresso in giornate)	80	94	60	75	96,15%
N. manutenzioni ordinarie programmate (espresso in giornate)	80	80	60	75	102,27%
N. istanze soddisfatte	30	25	10	10	46,15%
N. istanze ricevute	30	25	10	10	66,67%
punti luci totale	1213	1213	1370	1410	114,17%
punti luci di proprietà comunale gestiti dal comune in economia	1213	1213	1300	1410	113,53%
Km strada patrimonio	32	32	32	32	100,00%
Litri di acqua erogati dalla casa dell'acqua	1.200.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	93,75%
Indici di Tempo					
Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni	3	3	2	2	75,00%
N° interventi realizzati in ritardo su strade	3	1	2	1	50,00%
N° interventi programmati su strade	80	25	20	10	24,00%
n. interventi effettuati su strade	80	25	55	10	18,75%
Indici di Costo					
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 544.969,95	€ 442.658,69	€ 304.154,00	€ 300.000,00	69,67%
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 544.969,95	€ 174.366,00	€ 263.654,00	€ 174.366,00	172,05%
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 139.393,55	€ 157.855,00	€ 159.443,84	€ 178.835,14	117,48%
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 139.393,55	€ 400.000,00	€ 262.238,40	€ 400.000,00	75,89%
Spesa per gestione impianti di illuminazione pubblica	€ 40.961,60	€ 255.952,27	€ 29.711,82	€ 36.507,38	73,01%
Spesa per manutenzione manto stradale	€ 127.227,59	€ 137.607,79	€ 142.607,79	€ 159.950,60	136,28%
Spesa per manutenzione casa dell'acqua	€ 12.000,00	€ 49.098,63	€ 10.500,00	€ 117.366,00	171,43%
costo intero processo	€ 578.992,26	€ 442.658,69	€ 415.632,33	€ 458.764,00	83,28%
Indici di Qualità					
n. ricorsi e/o segnalazioni	45	25	15	10	35,29%
n. interventi effettuati	45	30	15	10,00	33,33%
% gradimento dei servizi (indagine)					66,67%

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo		
AMARITI ELISABETTA	D3	18%				
PEROTTI MANUELE	D1	12%				
CARNUCCIO DOMENICO	C5	15%				
SIRONI VIRINA	C5	25%				
IELO CONCETTA	B7	10%				
PARINI MARCO	B6	4%				
ZOCOLAN MAURIZIO	A4	0%				
Personale coinvolto nel Processo						
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 2 PROGETTO 27 PROCESSO 7 MANUTENZIONE STRADE ANNO 2017						
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa 2017	Performance realizzata 2017	Scost
Indicatori di Efficacia						
€ destinati a nuove opere			(€	€ 1,04	€ 2,29	€ 3,02
destinati nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente						-€ 0,72
€ destinate a realizzazione nuove opere				250,00%	500,00%	0,00%
(nuove opere realizzate/ nuove opere programmate) (titolo II)						500,00%
Stato di manutenzione del patrimonio				106,36%	100,00%	100,00%
(manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)						0,00%
tasso di risposta			(n istanze	100,00%	100,00%	100,00%
ricevute/istanze soddisfatte)						0,00%
% di illuminazione pubblica				2,53%	2,59%	2,27%
(Km strade del patrimonio/punti luci)						0,32%
% di impianti di illuminazione pubblica gestita in economia				98,16%	100,00%	100,00%
(N impianti di proprietà/ impianti totali)						0,00%
Indicatori di Efficacia temporale						
Rispetto dei tempi programmati						
(n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)				4,80%	10,00%	10,00%
Tempo medio di intervento su segnalazione				2,67	2,00	2,00
Indicatori di Efficienza Economica						
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria			(spesa	282,86%	43,59%	167,75%
sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinaria strade)						-124,16%
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria			(spesa	56,97%	100,00%	88,19%
sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie strade)						11,81%
Costo unitario manutenzione manto stradale			(Costo	€ 4.244,20	€ 3.667,69	€ 4.998,46
manutenzione manto stradale / n. interventi annui effettuati)						-€ 1.330,77
Costo unitario dell'illuminazione pubblica			(Costo diretto	€ 86,04	€ 40,49	€ 25,89
del servizio di illuminazione pubblica. (punti luci)						€ 14,59
Indicatori di Qualità						
% gradimento dei servizi			(Indagine)	0,00%	€ 0,00	€ 0,00
Qualità degli interventi			(n. ricorsi			€ 0,00
e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)				94,44%	100,00%	100,00%
% di litri di acqua erogata dalla casa dell'acqua per abitante			(Litri	14775,14%	13605,44%	13601,74%
acqua erogata/abitante)						3,70%

Per sopraggiunti impegni, carichi di lavoro e mancanza di finanziamenti si è provveduto alla sola manutenzione ordinaria delle strade rimandando quella straordinaria al 2018. Si è provveduto alla sistemazione dei dossi di via Gallarate e via IV Novembre, all'asfaltatura della rotonda di via Europa . Nell'ambito dell'illuminazione pubblica

Per sopraggiunti impegni, carichi di lavoro e mancanza di finanziamenti si è provveduto alla sola manutenzione ordinaria delle strade rimandando quella straordinaria al 2018. Si è provveduto alla sistemazione dei dossi di via Gallarate e via IV Novembre, all'asfaltatura della rotonda di via Europa. Nell'ambito dell'illuminazione pubblica

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				ANNO	2017
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Centri di Responsabilità Servizio	200	201	202	702	
	Ufficio Tecnico				
	Gestione dei servizi tecnici				
	Tutela dell'ambiente: gestione del verde				
Missione 9					
Programma 5					
codici finanziari					
Processo 8					
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. Per quanto riguarda il servizio di manutenzione del verde pubblico, si sottolinea l'aumento delle superfici a verde da gestire, grazie alla continua acquisizione di aree al patrimonio pubblico tramite le convenzioni di lottizzazioni.					
Sono previsti una serie di interventi atti a migliorare la qualità delle aree stesse al fine di renderli fruibili e accoglienti da parte della cittadinanza. In tutte le aree verdi esistenti verranno eseguiti con maggior cura ed attenzione opere di manutenzione ordinaria del verde e delle strutture e degli arredi seguendo la logica di economicità che porta ad un aumento della spesa ordinaria e una diminuzione di quella straordinaria.					
I servizi erogati consistono nella gestione degli interventi: di manutenzione, di incremento del patrimonio verde pubblico, di gestione burocratica, per quanto di competenza comunale, degli interventi privati sul verde (autorizzazioni al taglio di boschi, ecc.).					
La manutenzione ordinaria è affidata al personale comunale mentre la straordinaria verrà effettuata dall'impresa vincitrice della gara di appalto. Obiettivi:					
- coinvolgimento e la sensibilizzazione dei cittadini verso le problematiche ambientali;					
- miglioramento delle condizioni del verde pubblico;					
- aumento del patrimonio arboreo nelle aree a verde e lungo le strade e piazze comunali. Obiettivo del 2017 è l'implementazione dei giochi nei parchi, la realizzazione della festa Pregnana in fiore.					
Stakeholders					
Cittadini					
Indici					
	2014	2015	2016	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017
Indici di Quantità					
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7.350,00	7.352
Mq di manutenzioni (tagli) effettuate dagli operai	175.800,00	176.400,00	175.800,00	175.800,00	125.800,00
Mq di manutenzione effettuate (Tagli) dall'impresa	400.000,00	400.000,00	400.000,00	400.000,00	450.000,00
Nuove aree realizzate o risistemate	2	2	3	2	1
aree esistenti	17	19	17	17	17
Mq verde	131.000,00	131.100,00	131.100,00	131.066,67	131.000,00
Mq territorio	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	100.00%
Iniziative proposte dall'amministrazione	8	5	6	5	100.00%
N. tagli annui eseguiti in economia dagli operai comunali	300	261	260	273,67	200
Indici di Tempo					
N° interventi realizzati in ritardo	4	4	3	4	81,82%
N° interventi programmati	300	255	275	255	72,29%
Indici di Costo					
spesa sostenuta per manutenzioni ordinaria verde	€ 230.534,86	€ 109.224,02	€ 112.042,72	€ 150.600,53	€ 12.835,31
spesa di investimento per manutenzioni straordinaria	€ 111.827,22	€ 10.327,77	€ 395.463,32	€ 172.539,44	€ 108.055,63
Costo del processo (spesa corrente + stipendi)	€ 230.534,86	€ 109.224,02	€ 291.183,47	€ 210.314,12	€ 135.500,63
Indici di Qualità					
partecipazione dei cittadini alle manifestazioni	140	150	150	150,00	102,27%
					100,00%

Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo	Nominativo						
AMARITI ELISABETTA	D3	7%									
PEROTTI MANUELE	D1	0%									
CARNUCCIO DOMENICO	C5	2%									
SIRONI VIRNA	C5	20%									
IELO CONCETTA	B7	5%									
PARINI MARCO	B6	21%									
ZOCCOLAN MAURIZIO	A4	28%									
Totale unità operative											
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 2 PROGETTO 30 PROCESSO 8 VERDE PUBBLICO ANNO 2017											
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa 2017	Performance realizzata 2017	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia											
Stato di conservazione del verde pubblico (mq di verde / mq di manutenzioni effettuati dagli operai)				74,47%	74,52%	104,13%	-29,62%				
% realizzazione nuove aree (nuove aree realizzate/ aree esistenti)				13,21%	11,76%	5,88%	5,88%				
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)				0,03	0,03	0,03	0,00				
Verde procapite (mq verde/popolazione)				18,15	17,82	17,82	0,00				
Indicatori di Efficacia temporale											
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)				1,33%	1,57%	0,02	0,07%				
Indicatori di Efficienza Economica											
% risorse destinate per manutenzioni ordinaria sostenuta/spesa per manutenzioni straordinaria programmata) (spesa				87,28%	180,09%	11,88%	168,21%				
Costo unitario (costo del processo/mq verde pubblico)				€ 1,60	€ 0,90	€ 1,03	-€ 0,13				
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione) (costo				€ 29,13	€ 16,04	€ 18,43	-€ 2,39				
Indicatori di Qualità											
% di partecipazione dei cittadini alle manifestazioni organizzate (indagine)				2,03%	2,04%	2,04%	0,00%				
cura dei prati tagli erba annuo eseguiti in economia dagli operai comunali) (n.)				273,67	255,00	200,00	55,00				
Si è proceduto con il completamento della riqualificazione dell'area i di via Genova implementando i giochi con una serie di attrezzi per il fitness , sono stati installati strutture ludiche inclusive e giochi innovativi con relativa pavimentazione antitrauma.E' stato completato il palco dell'area festa di via Gallarate con l'installazione di Americana e fondale. E' stato sistemato il parco del municipio mediante l'installazione di una nuova e											

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				
PIANO DELLA PERFORMANCE				
SSIONI E PROGRAM	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE	PROGETTO PREGNANA MILANESE contabilità
missione 1 programmi 3 e 4 FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE DI GESTIONE E DI CONTROLLO	3 GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario	PROGRAMMA 3	PROGETTO 1
		Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	PROGRAMMA 3	PROGETTO 3
			PROGRAMMA 3	PROGETTO 1
		Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economiato)	PROGRAMMA 3	PROGETTO 1
			PROGRAMMA 3	PROGETTO 3
	4 GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	Gestire le entrate ed i tributi locali	PROGRAMMA 3	PROGETTO 2

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE
1	Gestire le entrate ed i tributi locali	ECONOMICO FINANZIARIO
2	Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario	ECONOMICO FINANZIARIO
3	Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)	ECONOMICO FINANZIARIO
4	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	ECONOMICO FINANZIARIO

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)							
Obiettivo di processo						ANNO	2017
Misurazione della performance							
Centri di responsabilità							
Missione 1							
Programmi 3 e 4							
					DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 3		
					DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 7		
Processo 1							
Gestire le entrate ed i 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. Nell'obiettivo sono riportati i dati salienti riferiti alle attività di accertamento tributario legati all'ICI ed alla TARSU. Sono state previste attività di accertamento come per gli anni precedenti in modo da ottenere un controllo sul territorio ed una banca dati aggiornata della situazione imponibile ai fini delle imposte. Una ditta specializzata ha fornito assistenza, come già avveniva negli anni precedenti, per garantire una migliore incisività nei controlli. Nel corso dell'esercizio si sono accertate le somme dell' anno 2012 e successivi per i fabbricati riferiti all'ICI e le aree edificabili, mentre per la TARSU periodi d'imposta dal 2012. Si è garantita tutta l'attività di assistenza e gestione della nuova imposta IMU, TASI e TARI di recente introduzione a seguito del D.L. 201/2011 e L. 147/2013 e successive modifiche intervenute con la L. 208/2015.							
Stakeholders							
Amministratori-contribuenti							
Indici							
	2014	2015	2016	media triennio precedente 2014/2015/2016	Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2017 CONSUNTIVO	Raggiunto nell'anno 2017/ prec. 2014/2015/2016
Indici di Quantità							
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7.219,33	7.350	7.352	101,84%
N. accertamenti (totale accertamenti ICI e TARSU)	142	255	331	242,67	300	9	3,71%
N. contribuenti ICI / IMU / TASI	1540	2046	1958	1.848,00	1.540	1932	125,45%
N. contribuenti TARUS/TARES	3323	3360	3323	3.335,33	3.205	3323	99,63%
N. dipendenti del servizio	2	2	2	2	2	2	100,00%
N. entrate tributarie (Tit. I dell'Entrate)	€ 3.539.388,65	€ 3.908.735,02	€ 3.337.558,55	3.595.227,41	€ 3.597.219,00	€ 3.523.541,28	100,00%
Totale ore lavoro	1.572,00	1.600,44	1.577,48	1.583,31	1.597,00	1.556,00	98,28%
Totale recupero evasione ICI accertamenti cap. 251	€ 123.600,74	€ 638.372,00	€ 148.238,00	303.403,58	€ 217.053,00	€ 236.496,22	77,95%
Totale Entrate ICI accertamenti cap. 250	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	-	€ -	€ 0,00	0,00%
Totale entrate IMU cap. 2010 e cap 2005	€ 687.589,47	€ 721.490,37	€ 858.496,92	755.858,92	€ 961.950,00	€ 833.610,47	110,29%
Totale riscossioni evasione ICI cassa (cap. 251 comp. + res.)	€ 26.173,92	€ 79.457,64	€ 153.421,14	86.350,90	€ 760.966,90	€ 582.093,89	674,10%
Totale recupero evasione TARSU accertamenti cap. 3202	€ 77.624,30	€ 32.638,77	€ -	36.754,36	€ 10.000,00	€ -	0,00%
Totale Entrate TARUS/UARES accertamenti (cap. 3201,3202,5900,5907).	€ 826.323,13	€ 811.505,73	€ 762.394,13	800.074,33	€ 786.980,00	€ 773.077,90	96,63%
Totale recupero evasione TARSU cassa cap. 3202 comp.+res.	€ 76.754,25	€ 78.261,94	€ 41.328,23	€ 65.448,14	€ 10.000,00	€ 22.102,90	33,77%
N. contribuenti per IMU	2.195	2.023	2.023	2.059	2.000	1932	93,85%
N. informazioni IMU (acconti e saldo)	2.195	2.023	1.958	2.059	2.000	1932	96,60%
Indici di Tempo							
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60	60	60	100,00%
Indici di Costo							
Totale importo riscosso di competenza titolo 1 E	€ 2.472.962,26	€ 2.583.979,78	€ 2.528.637,56	€ 2.528.526,53	€ 2.900.000,00	€ 2.429.662,67	96,09%
Totale importo accertato di competenza residuo titolo 1 E	€ 3.539.388,65	€ 3.908.735,02	€ 3.337.558,55	€ 3.595.227,41	€ 3.890.000,00	€ 3.523.541,28	98,01%
Totale importo riscosso residui titoli 1 E	€ 1.272.707,94	€ 922.561,71	€ 846.281,94	€ 1.013.850,53	€ 500.000,00	€ 1.074.898,32	101,09%
Totale importo accertato residui titoli 1 E	€ 1.927.224,23	€ 1.782.883,85	€ 1.268.696,66	€ 1.659.601,58	€ 900.000,00	€ 2.077.617,65	125,19%
Totale primi tre titoli delle entrate (entrate correnti)	€ 5.598.567,98	€ 5.258.370,66	€ 4.687.298,41	€ 5.181.412,35	€ 5.071.698,00	€ 4.860.145,56	93,80%
Totale costo del processo	€ 108.529,75	€ 39.702,83	€ 53.500,00	€ 67.244,19	€ 53.500,00	€ 113.810,46	169,25%
Indici di Qualità							
N. rettifiche effettuate ICI	0	21	40	20,33	15	22	108,20%
N. annullamenti effettuati ICI	5	20	38	21,00	34	30	142,86%
N. rettifiche effettuate TARSU	0	0	0	0,00	0,00	0	0,00%
N. annullamenti effettuati TARSU	0	0	0	0,00	0	0	0,00%
N. avvisi di accertamento ICI	119	245	331	231,67	300	9	3,88%
N. avvisi di accertamento TARSU	23	10	0	11,00	10	0	0,00%
N. ricorsi accolti per l'ente ICI	0	1	5	2,00	1	3	150,00%
N. ricorsi accolti per l'ente TARSU	0	3	2	1,67	0	1	60,00%

Personale coinvolto nel Processo				COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 3 PROGETTO 2 PROCESSO 1				GESTIRE LE ENTRATE E I TRIBUTI LOCALI ANNO 2017			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo				Costo					
GIROTTI MONICA	C4	50%									
GAIERA GAETANO CARLO	D3	5%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia											
(accertamenti/contribuenti)											
% di controlli											
% accertamenti recuperati (€ Incassati su accertamenti/€ accertamenti)											
% controllo accertamenti accertamenti/ore lavoro)											
Tasso recupero evasione TARSU (Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)											
Indicatori di Efficacia temporale											
Velocità media Incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)											
Informazioni (n. informazioni IMU/popolazione)											
Indicatori di Efficienza Economica											
Tasso di riscossione entrate di competenza (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)											
Tasso di smaltimento residui attivi (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)											
Indicatori di Qualità											
% di rettifica											
% ricorsi andati a buon fine											
Analisi del risultato e motivazioni											

[illegible]

Personale coinvolto nel Processo					Costo		Nominativo	
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo						
GAIERA GAETANO CARLO	D3	45%						
COLOMBO MARIA CRISTINA	B4	94%						
PRAVETTONI MARIA GRAZIA	C5	5%						
PROGRAMMA 3 PROGETTO 3 PROCESSO 2 GESTIRE IL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE E DI RENDICONTAZIONE ECONOMICO - FINANZIARIA ANNO 2017								
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente 2014/2015/2016	Performance attesa 2017 previsione	Performance realizzata 2017 rendiconto	Scost
Indicatori di Efficacia								
Capacità programmatrice n. variazioni adottate					7	7		
Grado di supporto alla struttura dell'Ente (n. richieste evase / richieste pervenute)					117,78%	100,00%	100,00%	0,00%
Personale n. dipendenti del servizio					2	2	2	0
% Raggiungimento degli obiettivi programmazione da redigere 5 e gare da espletare /adempimenti effettuati)					100,00%	100,00%		
Indicare gli strumenti adottati per il miglioramento del regime riferito al controllo del Patto di stabilità nei confronti del pagamento dei fornitori relativi al titolo secondo della spesa n. strumenti e descrizione nelle annotazioni, adesione alle attività per miglioramento patto nazionale regionale arconet finlombarda								
Indicare gli strumenti utilizzati per controllare le possibilità di contenimento della spesa corrente mediante una relazione a consuntivo che espliciti, quantificandoli, i risultati ottenuti.					1	1	1	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile					3,00	3,00	3,00	0,00
Controlli e monitoraggio per ex Patto di Stabilità saldo equilibri finali					3	3	3	0,00
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00	100,00	100,00	0,00
Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso					15,00	15,00	15	0,00
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagam.spesa corrente					32,00	30,00	30	0,00
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo spesa corrente/popolazione)					€ 102,63	€ 150,42	€ 56,96	€ 93,46
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine a colleghi e amministratori)								
non sono state effettuate indagini di gradimento								

Personale coinvolto nel Processo				ANNO 2017			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo	Performance realizzata 2017 rendiconto	Scost	ESITO
PRAVETTONI MARIA GRAZIA	C5	10%					
GAIERA GAETANO CARLO	D3	5%					
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 3 PROGETTO 3 PROCESSO 3 ECONOMATO							
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
Efficacia del servizio Economato (importo acquisti gestiti dal servizio Economato/spesa complessiva acquisti dell'Ente)							
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)							
N° verifiche contabili e rendiconti attesi							
Richieste pervenute / richieste soddisfatte							
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio acquisti su richieste da uffici (giorni)							
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)							
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)							
Indicatori di Qualità							
% gradimento del servizio (indagine interna)							
Non sono state eseguite indagini interne							
Tempo medio di risposta alle richieste giorni							
Analisi del risultato e motivazioni							

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (Mi)										ANNO	2017
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Centri di responsabilità											
Missione 1	350 351 354 353 710										
	Economico finanziario										
Programmi 3 e 4	3 Gestione Economico Finanziaria										
Progetto	6 Gestione economico finanziaria										
Processo 4											
Gestire le risorse umane e l'organizzazione											
Finalità del Processo											
E' stata garantita una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale. Nel corso dell'esercizio si è assicurata costantemente assistenza nel fornire i dati riferiti al personale dipendente per i vari adempimenti: contratto decentrato, questionari Sose per il federalismo fiscale per gli Enti Locali e il controllo circa le spese di personale previsto dalle norme.											
Stakeholders											
Dipendenti											
Indici											
	2014	2015	2016	media triennio prec. 2014/2015/2016	Atteso nell'anno 2017 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2017 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2017/Triennio prec.2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017			
Indici di Quantità											
Popolazione	7.148	7.204	7.306	7.219	7.350	7.352	101,84%	100,03%			
N. ore straordinario (comprese ore apicali P.O.)	2868	2639,75	2058,70	2522	2.200	2.894,45	114,76%	131,57%			
Tot. Ore servizio (al netto delle ore straordinarie di cui sopra)	38.394	37.438,75	38.797,11	38209,95	39.450	35.092,5	91,84%	88,95%			
N° dipendenti del servizio	2	2	2	2	2	2	100,00%	100,00%			
N° totale dipendenti	27	28	28	28	30	28	101,20%	93,33%			
Effettuazione indagine di controllo sulle componenti fondo person.											
Indici di Tempo											
Tempo medio di pubblicazione atti giorni	15	15	15	15	15	15					
Indici di Costo											
Costo del processo per i soli adetti	€ 26.193,00	€ 16.327,70	€ 26.193,96	€ 22.904,89	€ 26.193,96	€ 26.193,96	114,36%	100,00%			
N° cedolini (personale, borse lavoro ed amministratori)	658	661	730	658	580	726	110,33%	125,17%			
Costo processo totale compresi fondi vari e sicurezza ecc.						€ 352.402,44					
Indici di Qualità											
% gradimento servizio											
Non sono state effettuate indagini											
N° errori riscontrati	4	4	4	4	4	4	100,00%	100,00%			
Tasso di assenza media mensile (compreso giorni di ferie %)	14,44	15,84	17,23	11,43	19	21,24	185,88%	111,79%			
N° variazioni mensili	20	20	25	21,67	20	20	92,31%	100,00%			

Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo			
PRAVETTONI MARIA GRAZIA	C5	79,5%					
GAIERA GAETANO CARLO	D3	5%					
PROGRAMMA 3 PROGETTO 3 PROCESSO 4 GESTIRE LE RISORSE UMANE E L'ORGANIZZAZIONE ANNO 2017							
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente 2014/2015/2016	Performance attesa 2017 previsione	Performance realizzata 2017 rendiconto	Scost
Indicatori di Efficacia							ESITO
N° errori riscontrati				4	4	4	0,00%
% di copertura del servizio (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				7,23%	6,67%	7,14%	-0,48%
% ore straordinario (ore straordinario/monte ore)				6,60%	5,58%	8,25%	-2,67%
N. variazioni mensili				22	20	20	0
Tasso di assenza media mensile				11,43	19	21	-2
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio di risposta su quesiti				15,00	15,00	15,00	0
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				€ 22.904,89	€ 26.193,96	€ 26.193,96	€ 0,00
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 3,17	€ 3,56	€ 3,56	€ 0,00
Costo cedolino (costo complessivo del processo/n.cedolini)				€ 34,81	€ 45,16	€ 36,08	€ 9,08
Indicatori di Qualità							
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00	0,00	0,00	0,00
Non sono state effettuate indagini interne							
elaborazione cedolini (n. cedolini il n. ced.compr.amm.ori borse lav.co.co./n. dipendenti)				658	580	726	-146
Numero comunicazioni di controllo per spese di personale (straordinari, voucher, conto annuale del personale ecc.)					4		

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)			
PIANO DELLA PERFORMANCE			
MISSIONI E PROGRAMMI	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE PROGETTO PREGNANA MILANESE contabilità
missione 4 programmi da 1 a 8 FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	1 SCUOLA MATERNA 2 ISTRUZIONE ELEMENTARE 3 ISTRUZIONE MEDIA	GESTIRE SERVIZI DI SUPPORTO E SERVIZI INTEGRATIVI AL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA SCUOLA MATERNA	1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE 4 SCUOLA MATERNA 5 SCUOLA ELEMENTARE 6 SCUOLA MEDIA
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA	1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE LA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE I CORSI DI NUOTO EXTRASCOLASTICO	1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE
	1 BIBLIOTECA	GESTIRE LA BIBLIOTECA	2 BIBLIOTECA
	2 ATTIVITA' CULTURALI	ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULTURALI	7 PROMOZIONE CULTURALE
	2 IMPIANTI SPORTIVI 3 MANIFESTAZIONI SPORTIVE	GESTIRE SERVIZI E STRUTTURE SPORTIVE	3 8 IMPIANTI E PROMOZIONE SPORTIVA

[illegible]

Personale coinvolto nel Processo			Costo	Nominativo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo					
COLOMBO MARIA LUISA	D3	3%					
ZAMPEDRI MARA	C4	10%					
Totale unità operative							
PROGRAMMA 4 PROGETTO 1-4-5-6 PROCESSO 1 GESTIRE SERVIZI DI SUPPORTO AL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA							
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa 2017 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
Grado di integrazione attività (n. ore per attività integrative/ n. ore complessive di attività didattica)			15,24%	12,44%	27,02%	-14,58%	
Durata media attività integrativa (ore complessive attività integrative/n. attività integrative attivate)			26,74	19,62	42,57	-22,96	
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio erogazione contributi - mesi			2	2	2	0	
Indicatori di Efficienza Economica							
% di contribuzione comunale (€ complessivamente erogati/ € risorse comunali)			29,61%	28,01%	38,78%	-10,77%	
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. utenti)			€ 355,53	€ 357,03	€ 355,49	€ 1,54	
Indicatori di Qualità							
% gradimento dei servizi (valutato sul reclami da parte delle scuole - pari a zero)			100%	100%	100%	100%	
Analisi del risultato e motivazioni							
Molto positivo il risultato di integrazione delle attività, grazie al continuo aumento di ore dedicate alle attività integrative, così anche per la percentuale di contribuzione comunale che registra un incremento da considerare.							

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)										ANNO	2017
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
400 401 402 403 704											
Servizio educativo culturale											
Gestione dei servizi educativi e culturali											
DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 4											
DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 11											
Processo 2											
Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)											
Finalità del Processo											
Garantire l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica, a supporto delle famiglie che per motivi di lavoro non sono in grado di lasciare all'inizio dell'orario scolastico o riprendere al suo termine i propri figli. Il servizio va garantito secondo criteri di qualità e di professionalità, attraverso personale fidato e preparato, adeguatamente seguito dagli uffici nel coordinamento dell'attività. I servizi sono gestiti in appalto con personale di cooperativa sociale specializzata, a seguito di gara di appalto. La gara per l'affidamento del servizio è stata espletata entro il mese di dicembre ai sensi del nuovo codice degli appalti - D. Lgs. 50/2016 - la gestione dei servizi è stata aggiudicata alla cooperativa sociale GP2 servizi onlus, che si è confermata come migliore offerente. Il processo che rientra nel lavoro ordinario degli uffici, oltre che di mantenimento della qualità e dell' adeguato supporto alle famiglie, presenta un margine di miglioramento, considerato il numero dei frequentanti, nella costante verifica dei pagamenti e nel contenimento e/o recupero delle morosità accertate. Si deve tenere conto comunque del numero di casi sociali presenti. Il recupero delle morosità e la percentuale di copertura del servizio rimangono i due punti di verifica del miglioramento del servizio, considerando un'attenta valutazione dei costi sociali.											
Stakeholders											
Famiglie con bimbi frequentanti il pre-post scuola											
Indici											
	2014	2015	2016	media triennio prec. 2014/2015/2016	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017 /Triennio prec.2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017			
Indici di Quantità											
Popolazione	7.184	7.204	7.306	7231,33	7350	7352	101,67%	100,03%			
N° domande assistenza accolte	206	207	179	197,33	210	188	95,27%	89,52%			
N° domande ricevute	206	207	179	197,33	210	188	95,27%	89,52%			
N° iscritti pre-post scuola	206	207	179	197,33	210	188	95,27%	89,52%			
N° alunni materne, elementari e medie	789	850	884	841,00	870	870	103,45%	100,00%			
N° morosi	9	9	8	8,67	8	16	184,62%	200,00%			
N° utenti/frequentanti	149	170	160	159,67	150	162	101,46%	108,00%			
Indici di Tempo											
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	1	1	1	1	1		0,00%	0,00%			
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 26.985,76	€ 21.436,26	€ 22.372,67	€ 23.598,23	€ 21.273,67	€ 27.698,96					
Proventi di competenza	€ 12.771,50	€ 8.998,00	€ 16.309,00	€ 12.692,83	€ 9.000,00	€ 12.735,90					
€ morosità accertate	€ 560,00	€ 541,00	€ 898,50	€ 666,50	€ 600,00	€ 868,00					
€ incassati su morosità	€ 292,00	€ 270,00	€ 634,50	€ 398,83	€ 300,00	€ 567,00					
Indici di Qualità											
% gradimento servizio	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
Valutazione del servizio da parte degli operatori	8	8	8	8	8	8					
									</		

Personale coinvolto nel Processo			Tipo	Costo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo					
COLOMBO MARIA LUISA	D3	2%					
ZAMPEDRI MARA	C4	10%					
Totale unità operative							
PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 2 GESTIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA							
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Performance attesa 2017 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% soddisfazione delle richieste (domande di assistenza accolte/domande ricevute)			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	
% efficacia del servizio (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari e medie)			23,46%	24,14%	21,61%	2,53%	
% di morosità (morosi/utenti)			5,43%	5,33%	9,88%	-4,54%	
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)			59,84%	50,00%	65,32%	-15,32%	
Indicatori di Efficacia temporale							
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in giorni)			1	1	0	1	
Indicatori di Efficienza Economica							
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)			53,79%	42,31%	45,98%	-3,67%	
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)			€ 147,80	€ 141,82	170,98 €	-€ 29,16	
Indicatori di Qualità							
% gradimento servizio (basato sui reclami da parte dell'utenza)			100%	100%	100%	0%	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)			8	8	8	0	
Analisi del risultato e motivazioni							
Da segnalare l'aumento dei frequentanti rispetto all'atteso e la buona percentuale di recupero delle morosità, anche se il numero dei morosi atteso è stato valutato inferiore rispetto al numero reale, in quanto nella previsione ci si è basati sullo storico. Il recupero però ha registrato un'antrata oltre il 50% delle morosità. Va rilevato l'aumento del costo del processo che ha inciso sui risultati dell'efficienza economica, in particolare sul costo unitario del servizio; l'aumento è motivato dal nuovo costo orario delle spese di personale della Cooperativa, conseguente alla gara di appalto svolta per assicurare i servizio di assistenza socio scolastica. Migliorata invece la percentuale di copertura del servizio a fronte dell'aumento anche se minimo dei frequentanti e delle entrate relative, morosità recuperate comprese.							

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				ANNO	2017		
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Centro d Responsabilità		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGRAMMA 4					
Missione 4		DAL DUP CODIFICA CONTABILITA' PROGETTO 11					
Programma 6							
400 401 402 403 704		Processo 3					
Servizio educativo culturale		Gestire la concessione del servizio di ristorazione scolastica.					
Gestione dei servizi educativi e culturali		Finalità del Processo					
Servizio di Refezione Scolastica		Il servizio di ristorazione scolastica è affidato in concessione ad un'impresa specializzata del settore. L'attività che coinvolge gli uffici consiste nel monitoraggio costante della gestione del servizio secondo criteri di qualità e di professionalità. L'ufficio scuola inoltre si occupa del coordinamento con il personale del concessionario per la verifica mensile delle entrate e la quota sociale a carico del Comune; altra attività preminente è la collaborazione con la società incaricata del controllo qualità del servizio. In carico all'ufficio è anche la verifica e il controllo sulla manutenzione delle attrezzature del Centro Cottura. Il pagamento pasti segue una procedura informatizzata che riguarda la rilevazione presenze e assenze, controllo insoluti, recupero crediti. Il processo ha ottimizzato il lavoro d'ufficio, permettendo una maggiore rapidità di rilevazione e recupero crediti, oltre che un reale monitoraggio della situazione debitoria delle famiglie nonché della quota sociale a carico del Comune. L'ufficio ha continuato nella raccolta delle attestazioni ISEE degli utenti al fine di avviare il processo di confronto tra fasce di reddito in essere e un'ipotesi di fasce ISEE sulla base delle quali applicare le tariffe del servizio in essere dal 2011. La concessione del servizio scaduto il 31 agosto 2017 è stata riaffidata con il 1° settembre 2017, successivamente alla gara di affidamento espletata ai sensi del nuovo codice dei contratti pubblici - D. Lgs. 50/2016 e successive modifiche ed integrazione.					
Stakeholders							
Studenti, famiglie ed insegnanti							
Indici							
	2014	2015	2016	media triennio prec. 2014/2015/2016	Atteso nell'anno 2017	Raggiunto nell'anno 2017 /Triennio prec.2014/2015/2016	Raggiunto nell'anno 2017/ Atteso nell'anno 2017
Indici di Quantità							
Popolazione	7148	7.204	7.306	7219	7350	7.352	101,84%
N° alunni	789	850	884	841	870	870	103,45%
N° domande accolte	730	830	835	798	850	854	106,97%
N° domande presentate	730	830	835	798	850	854	106,97%
N° Utenti complessivi (alunni, insegnanti, CRE)	985	1075	1207	1089	1050	1210	111,11%
N. utenti alunni	730	830	835	798	850	854	106,97%
N° pasti complessivi	108.347	128.659	127.477	121.494	130.000	136.422	112,29%
N° morosità	18	23	18	20	20	20	101,69%
Indici di Tempo							
Tempo di attesa espresso in minuti	5	5	5	5	5	5	100,00%
Indici di Costo							
Costo del processo	€ 131.993,34	€ 131.648,95	€ 129.800,18	€ 131.147,49	€ 135.000,00	€ 144.862,78	110,46%
Proventi di competenza	€ 18.135,06	€ 16.300,17	€ 17.397,80	€ 17.277,68	€ 16.800,00	€ 18.882,91	109,29%
Spese complessive serv. ausiliari - missione 4 progr. 6	€ 274.896,80	€ 261.881,72	€ 281.167,00	€ 272.648,51	€ 270.000,00	€ 288.381,35	105,77%
Indici di Qualità							
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	95%	95%	95%	92%	95%	95%	100,00%
N° reclami - segnalazioni di criticità	7,5	8	5	6,83	6	5	73,17%
							83,33%

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel processo	
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo
COLOMBO MARIA LUISA	D3	15%	Personale cooperativa prest.servizi	
ZAMPEDRI MARA	C4	38%		
Totali unità operative				

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 3 GESTIRE LA RISTORAZIONE SCOLASTICA ANNO 2017						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2017 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)		129,49%	120,69%	139,08%	-18,39%	
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)		100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	
% morosità del servizio (n. morosi/utenti)		2,46%	2,35%	2,34%	0,01%	
Indicatori di Efficacia temporale						
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in minuti)		5	5	5	0	
Indicatori di Efficienza Economica						
% di incidenza del costo del processo sui servizi ausiliari all'istruzione (costo del processo/ spesa servizi ausiliari istruzione)		48,10%	50,00%	50,23%	-0,23%	
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)		€ 1,08	€ 1,04	€ 1,06	-€ 0,02	
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 120,43	€ 128,57	€ 119,72	€ 8,85	
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)		€ 15,87	€ 16,00	€ 15,61	€ 0,39	
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)		92%	95%	95%	0%	
media reclami (reclami/utenti)		1%	1%	0%	0,00	

Analisi del risultato e motivazioni

Importante da evidenziare la modifica introdotta al rigo 37, per tutti gli anni di riferimento, rispetto al dato e all'indicatore considerati in precedenza. In base alla ormai consolidata contabilità armonizzata,

Personale coinvolto nel Processo				Tipo	Costo	Nominativo	
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo					
COLOMBO MARIA LUISA	D3	3%		Personale cooperativa prest.servizi			
ZAMPEDRI MARA	C4	10%					
Totali unità operative							
PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO							
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa 2017 previsione	Performance realizzata	Scost
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/domande ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
% efficacia del servizio (n. iscritti serv. trasporto/alunni materne, elementari e medie)				5,35%	3,45%	4,02%	-0,57%
% di morosità (morosi/utenti)				16,92%	20,00%	8,57%	11,43%
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)				72,40%	53,33%	85,29%	-31,96%
Indicatori di Efficacia temporale							
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in giorni)				2	2	1	1
Indicatori di Efficienza Economica							
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				4,18%	5,63%	2,51%	3,12%
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 1.299,70	€ 2.130,94	1.491,84 €	€ 639,11
Indicatori di Qualità							
% gradimento servizio (indagine)				90%	90%	90%	0%
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				7	7	7	0
Analisi del risultato e motivazioni							
Molto rilevante sull'anno considerato la riduzione oltremodo importante delle morosità e del relativo recupero. Rispetto all'efficienza economica, le tariffe molto basse del servizio incidono negativamente sulla percentuale di copertura del servizio; notevole positiva però la diminuzione del costo unitario dovuto comunque al numero di utenti frequentanti.							