

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 1 PROCESSO 1 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
Maria Luisa Colombo	D3	5%				
Segretario Comunale		100%				
Totale unità operative		1,05				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
Indicatori di Efficacia						
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (Consiglio Com./ incontri)						
			(partecipanti al	9,29		8,33
Tasso di accessibilità utenza con Assessori settimanale/36 h)						
			(h apertura	54,25%		54,25%
Tasso di benvenuto a nuovi cittadini benvenuto/n.ro famiglie)						
			(n.ro di	3,76%		0
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempestività della comunicazione intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa)						
			(n. giorni che	5		5
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)						
				€ 32,34		€ 30,92
Indicatori di Qualità						
Consegna bilancio di mandato alle famiglie (in giorni)						
				0,00		10
Analisi del risultato						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012						
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
100 701 SERVIZI GENERALI FUNZIONE GENERALI E SERVIZI DEMOGRAFICI ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE DECENTRAMENTO									
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 1 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1									
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									
	2009	2010	2011	media biennio prec.	Altezza nell'anno 2012	Raggiunti nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno / prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.824	6.919	6.986	6.909,67	7.100				
n.ro convocazioni adunanze di Giunta Comunale	49	47	46	47,33	50				
n.ro atti deliberativi di Giunta Comunale	212	200	200	204,00	60				
n.ro convocazioni adunanze di Consiglio Comunale	9	8	11	9,33	12				
n.ro atti deliberativi di Consiglio Comunale	56	52	61	59,67	60				
n.ro totale dipendenti in servizio	28	28	29	28,33	28,00				
n.ro unità operative del servizio	2,30	2,30	2,30	2,30	2,30				
n.ro pubblicazione atti di determinazione	1.050	968	800	939,33	850				
n.ro contratti stipulati	30	20	11	20,33	20				
n.ro contributi associativi annuali di Enti ed Associazioni	9	10	10	9,67	10				
n.ro documenti consegnati dal messo comunale con mezzo in dotazione	11.962	11.163	7.533	10.219,33	12.000				
n.ro notifiche effettuate	886	827	500	737,67	850				
n.ro atti pubblicati albo pretorio	1043	838	488	789,67	900				
n.ro determine stilate dal responsabile del servizio	92	54	45	67,00	85				
n.ro corsi di aggiornamento effettuati nell'anno	0	3	5	0	2				
Indici di Tempo									
Tempo medio di pubblicazione atti giorni (da approvazione a pubblicazione)	3	2	1	3	1				
Indici di Costo									
Costo del processo spesa corrente	€ 216.267,32	€ 226.503,45	€ 219.978,43	€ 220.916,40	€ 209.453,77				
Entrate relative al processo entrate correnti	€ 57.949,51	€ 33.108,82	€ 37.858,55	€ 42.972,30	€ 31.500,00				
Indici di Qualità									
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato al processo		Costo	Collaboratori coinvolti nel processo				
Cattaneo Marina	D3	-	30,00%		Costo	Costo	Nomnativo		
Salvi Antonella	B7	100,00%							
Salerno Prospero	B4	100,00%							
Totale unità operative		2,30							

9

COMUNE DI PREGNANA MILANESE PROGRAMMA 1 PROCESSO 2 GESTIRE LA SEGRETERIA ANNO 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE						
		Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)		8,12%	8,21%			
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di pubblicazione atti approvazione a pubblicazione)	(da	3	1			
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio complessivo del processo/atti G.C. + C.C. + contratti+ determinazioni totali+notifiche = totale n. 2.285	(costo	€ 96,27	€ 91,66			
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)		€ 31,84	€ 29,50			
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio		0,00	0,00			
Analisi del risultato						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012						
<p align="center">Obiettivo di processo Misurazione della performance</p>									
<p align="center">SERVIZI GENERALI FUNZIONE GENERALI E SERVIZI DEMOGRAFICI ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE DECENTRAMENTO</p>		<p align="center">DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 1 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1</p>							
<p>Centri di Responsabilità Servizio Programma 1 Progetto 19 codici finanziari</p>									
<p align="center">Processo 3</p>									
<p align="center">Gestire il Protocollo ed il Centralino</p>									
<p align="center">Finalità del processo</p>									
<p>Gestire le procedure del protocollo informatico e centralino del comune. Spedizione posta dell'Ente - Distribuzione posta agli uffici, fotocopie o scansioni al Sindaco ed Assessori.</p>									
<p align="center">Stakeholders</p>									
<p align="center">Uffici comunali</p>									
<p align="center">Indici</p>									
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/Atte so nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.824	6.919	6.986	6.909,67	7.100				
n.ro totale dipendenti dell'ente	28	28	29	28,33	28				
n.ro unità operative dedicate	1	1	1	1,00	1				
n° atti protocollati in entrata	7.881	11.371	7.136	8.796,00	7.200				
n° atti protocollati in uscita	5.941	11.372	4.819	7.377,33	8.800				
n° totale atti protocollati in entrata ed in uscita	13.822	22.743	11.955	16.173,33	16.000				
n° atti archiviati	13.822	22.743	11.955	16.173,33	16.000				
n.ro atti inviati per mail			4.000	1.333,33	5.000				
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				
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (in minuti)	15	15	15	15	15				
Tempo medio risposta per ricerca in archivio (in giorni)	5	4	4	4	2				
Indici di Costo									
Costo del processo spese correnti	€ 32.261,42	€ 30.638,15	€ 29.755,53	€ 30.885,03	€ 31.506,93			0,00%	
Indici di Qualità									
IL RO SPERANZATI ALI MANCANZI IN ARCHIVIO	0	0	0	0,00	0				
n. errori di smistamento atti	3	3	2	2,67	1				
Personale coinvolto nel Processo									
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicato/ al processo		Costo		Nominativo				
Boniforti Lucilla	100%								
Totale unità operative	1								

/

COMUNE DI PREGNANA MILANESE PROGRAMMA 1 PROCESSO 3 PROTOCOLLO E CENTRALINO 2012					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente 2009/2010/2011	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)	45,61%	55,00%			
Efficacia del Servizio Archivio (n. tot. atti protocollati / n. tot. atti archiviati)	100,00%	100,00%			
% Personale del servizio/ n. dipendenti	3,53%	3,57%			
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			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (in minuti)	15,00	15			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio (in giorni)	4,33	2			
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio complessivo del processo/totale atti protocollati)	€ 1,91	€ 1,97			
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione)	€ 4,47	€ 4,44			
Indicatori di Qualità					
% di invio per mail (risparmio carta) inviati/n.ro atti protocollati in entrata	0,15	0,69			
n. segnalazioni atti mancanti in archivio	0,00	0,00			
n. errori di smistamento atti	2,67				
Analisi del risultato					

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012				
Centri di Responsabilità Servizio Programma 1 Progetto 2 codici finanziari		Obiettivo di processo Misurazione della performance SERVIZI GENERALI FUNZIONE GENERALI E SERVIZI DEMOGRAFICI ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE DECENTRAMENTO					
100 701 GENERALI FUNZIONE GENERALI E SERVIZI DEMOGRAFICI ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE DECENTRAMENTO		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMM. PROGRAMMA 1 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA 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							
	2009	2010	2011	Media triennio preced.	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012/ Atteso nell'anno 2012
Indici di Quantità							
Popolazione	6.824	6.919	6.986	6.909,67	7.100		
Ore apertura settimanale	23	23	23	23,00	23		
N.ro totale personale	28	28	29	28,33	28		
N.ro unità operative del processo	2,20	2,20	2,20	2,20	2,20		
N.ro informazioni date all'utenza di carattere generale	2.200	2.250	2.300	2.250,00	2.500		
N.ro certificazioni a totale	10.371	11.196	9.886	10.484,33	9.000		
N.ro pratiche complesse a totale	696	556	655	635,67	660		
Indici di Tempo							
Tempo medio di attesa per pratiche complesse	90	90	60	80,00	50		
Tempo medio di attesa allo sportello (in minuti)	15	15	10	13,33	10,00		
Tempo massimo di nuova iscrizione anagrafica (in ore.)	90	90	90	13,33	5		
Indici di Costo							
Costo del Processo spesa corrente	€ 98.706,44	€ 96.060,96	€ 93.293,66	€ 96.020,35	€ 132.228,12		
Entrate relative al processo entrate correnti	€ 4.681,92	€ 4.604,83	5.627,04	€ 96.020,35	€ 5.500,00		
Indici di Qualità							
Valutazione del servizio da parte degli operatori (200 interviste)	0	0	1		0		
% gradimento servizio apertura al sabato mattina	0	0	96,00%	0,33	0		
Personale coinvolto nel Processo							
N ore o % tempo dedicato al processo							
Nome e cognome	Categoria	Tipo		Nominativo			
Caltaneo Marina	D3	Costo					
Barbaglia Andrea	C3	70,00%					
Ciprandi Arianna	B5	50,00%					
TOTALE UNITA' OPERATIVE		100,00%		2,20			

COMUNE DI PREGNANA MILANESE PROGRAMMA 1 PROCESSO 4 ANAGRAFE STATO CIVILE 2012						
INDICATORI DI PERFORMANCE			Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata	Scost.	ESITO
			Media triennio precedente			
Indicatori di Efficacia						
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)						
% Personale (n. dipendenti del servizio/popolazione)			63,89%	63,89%		
% pratiche pro capite (n. pratiche - anagrafe e certificazioni / popolazione)			0,04%	0,05%		
Indicatori di Efficacia temporale			151,73%	45,66%		
Tempo medio di attesa allo sportello						
			13,33	10 minuti		
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)			€ 13,90	€ 18,62		
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati anagrafe e certificazioni)			€ 13,90	€ 18,62		
Indicatori di Qualità						
% gradimento servizio (indagine)			96,00%			
Tempo massimo di nuova iscrizione anagrafica (in gg.)			90	5		
Analisi del risultato						

2

COMUNE DI PREGENNA MILANESE (MI) Piano della Performance			PROGRAMMA PREGENNA MILANESE	PROGETTO PREGENNA MILANESE RELAZ. PREV/PROGR.
FUNZIONE 1 FUNZIONI AMMINISTRAZIONE GENERALE E CONTROLLO 6 UFFICIO TRIBUTI 8 FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI 10 FUNZIONI SETTORE SOCIALE 9 FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	SERVIZIO 5 GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI 1 VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI 2 ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI 5 SERVIZI CIMITERIALI 1 URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO 4 SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 5 SERVIZIO SMANTIMENTO RIFIUTI 9 PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	PROCESSO Progettare e gestire interventi di manutenzione edifici ed impianti Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese SUAP Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi manutenzione strade Servizi CIMITERIALI Gestire la pianificazione territoriale Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni Gestire il Servizio di Igiene Urbana rifiuti Gestione verde pubblico	2	1
			2	1
			2	5
			2	
			2	2
			2	2
			2	3
			2	8

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE
1	Erogare servizi cimiteriali	UFFICIO TECNICO
2	RIFIUTI	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, FOGNATURA 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	2012																																																																																																																																																																																																																																	
Obiettivo di processo																																																																																																																																																																																																																																				
Misurazione della performance																																																																																																																																																																																																																																				
<p>COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)</p> <p>DALLA RELAZIONE PREVISIONAE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2</p> <p>DALLA RELAZIONE PREVISIONAE E PROGRAMMATICA PROGETTO 9</p>																																																																																																																																																																																																																																				
<p>200 201 202 702</p> <p>Ufficio Tecnico</p> <p>Gestione dei servizi tecnici</p> <p>ine del servizio necroscopico cimi</p>																																																																																																																																																																																																																																				
<p>Centri d Responsabilità</p> <p>Servizio</p> <p>Programma 2</p> <p>Progetto 32</p> <p>codici finanziari</p>																																																																																																																																																																																																																																				
<p>Processo 1</p> <p>Erogare servizi cimiteriali</p> <p>Finalità del Processo</p> <p>Il servizio cimiteriale è un servizio di pubblica utilità che ha lo scopo di garantire il rispetto per i defunti e i loro familiari, di assicurare il corretto funzionamento del cimitero e di assicurare la gestione delle attività cimiteriali svolte da altri uffici, sia con il proprio personale che con quello degli altri uffici.</p> <p>Il servizio cimiteriale è un servizio di pubblica utilità che ha lo scopo di garantire il rispetto per i defunti e i loro familiari, di assicurare il corretto funzionamento del cimitero e di assicurare la gestione delle attività cimiteriali svolte da altri uffici, sia con il proprio personale che con quello degli altri uffici.</p> <p>Il servizio cimiteriale è un servizio di pubblica utilità che ha lo scopo di garantire il rispetto per i defunti e i loro familiari, di assicurare il corretto funzionamento del cimitero e di assicurare la gestione delle attività cimiteriali svolte da altri uffici, sia con il proprio personale che con quello degli altri uffici.</p>																																																																																																																																																																																																																																				
<p>Stakeholders</p> <p>Cittadini</p> <p>Indici</p>																																																																																																																																																																																																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>media triennio prec. 2009/2010/2011</th> <th>Atteso nell'anno 2012</th> <th>Raggiunto nell'anno 2012 consuntivo</th> <th>Raggiunto nell'anno 2012/Triennio o prec. 2009/2010/2011</th> <th>Raggiunto nell'anno 2012/Atteso nell'anno 2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="9">Indici di Quantità</td> </tr> <tr> <td>Popolazione</td> <td>6.824</td> <td>6.919</td> <td>6.919</td> <td>6.887,33</td> <td>7100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ore apertura settimanale</td> <td>60</td> <td>60</td> <td>60</td> <td>60,00</td> <td>60</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° funerali annui</td> <td>57</td> <td>52</td> <td>48</td> <td>52,33</td> <td>52</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N. funerale effettuati (in economia)</td> <td>57</td> <td>52</td> <td>48</td> <td>52,33</td> <td>52</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° esumazioni programmate</td> <td>15</td> <td>15</td> <td>15</td> <td>15,00</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° esumazioni effettuate</td> <td>26</td> <td>19</td> <td>23</td> <td>19,00</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° Traslazione programmate</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0,00</td> <td>60</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° Traslazione programmate effettuate</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0,00</td> <td>60</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° ore personale addetto a settimana dedicato all'attività del servizio</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>5,00</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° ore totali apertura</td> <td>3150</td> <td>3.150</td> <td>3.150</td> <td>3150,00</td> <td>3150</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="9">Indici di Tempo</td> </tr> <tr> <td>Tempo medio risposta alle segnalazioni gg.</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1,67</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° Reclami e/o segnalazioni</td> <td>30</td> <td>25</td> <td>16</td> <td>23,67</td> <td>18</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="9">Indici di Costo</td> </tr> <tr> <td>Costo del Processo</td> <td>€ 61.386,20</td> <td>€ 70.101,92</td> <td>€ 71.318,39</td> <td>€ 67.602,17</td> <td>€ 73.818,40</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proventi cimiteriali di competenza</td> <td>€ 31.113,23</td> <td>€ 27.594,09</td> <td>€ 48.309,11</td> <td>€ 35.672,14</td> <td>€ 33.220,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Spese in conto capitale</td> <td>€ 200.000,00</td> <td>€ 133.000,00</td> <td>€ 0,00</td> <td>€ 111.000,00</td> <td>€ 0,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Costo unitario per traslazione effettuate se fossero esternalizzate</td> <td>€ 266,00</td> <td>€ 266,00</td> <td>€ 266,00</td> <td>€ 266,00</td> <td>€ 89,50</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Costo unitario traslazione effettuate in economia con gli operai</td> <td>€ 179,00</td> <td>€ 179,00</td> <td>€ 179,00</td> <td>€ 179,00</td> <td>€ 179,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Costo esumazioni effettuate se fossero esternalizzate</td> <td>€ 266,00</td> <td>€ 266,00</td> <td>€ 266,00</td> <td>€ 266,00</td> <td>€ 266,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Costo esumazione effettuate in economia con gli operai</td> <td>€ 179,00</td> <td>€ 179,00</td> <td>€ 179,00</td> <td>€ 179,00</td> <td>€ 179,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="9">Indici di Qualità</td> </tr> <tr> <td>N° Reclami e/o segnalazioni</td> <td>30</td> <td>25</td> <td>16</td> <td>23,67</td> <td>18</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012 consuntivo	Raggiunto nell'anno 2012/Triennio o prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012/Atteso nell'anno 2012	Indici di Quantità									Popolazione	6.824	6.919	6.919	6.887,33	7100				Ore apertura settimanale	60	60	60	60,00	60				N° funerali annui	57	52	48	52,33	52				N. funerale effettuati (in economia)	57	52	48	52,33	52				N° esumazioni programmate	15	15	15	15,00	15				N° esumazioni effettuate	26	19	23	19,00	15				N° Traslazione programmate	0	0	0	0,00	60				N° Traslazione programmate effettuate	0	0	0	0,00	60				N° ore personale addetto a settimana dedicato all'attività del servizio	6	6	3	5,00	3				N° ore totali apertura	3150	3.150	3.150	3150,00	3150				Indici di Tempo									Tempo medio risposta alle segnalazioni gg.	2	2	1	1,67	1				N° Reclami e/o segnalazioni	30	25	16	23,67	18				Indici di Costo									Costo del Processo	€ 61.386,20	€ 70.101,92	€ 71.318,39	€ 67.602,17	€ 73.818,40				Proventi cimiteriali di competenza	€ 31.113,23	€ 27.594,09	€ 48.309,11	€ 35.672,14	€ 33.220,00				Spese in conto capitale	€ 200.000,00	€ 133.000,00	€ 0,00	€ 111.000,00	€ 0,00				Costo unitario per traslazione effettuate se fossero esternalizzate	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 89,50				Costo unitario traslazione effettuate in economia con gli operai	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00				Costo esumazioni effettuate se fossero esternalizzate	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00				Costo esumazione effettuate in economia con gli operai	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00				Indici di Qualità									N° Reclami e/o segnalazioni	30	25	16	23,67	18			
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012 consuntivo	Raggiunto nell'anno 2012/Triennio o prec. 2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012/Atteso nell'anno 2012																																																																																																																																																																																																																												
Indici di Quantità																																																																																																																																																																																																																																				
Popolazione	6.824	6.919	6.919	6.887,33	7100																																																																																																																																																																																																																															
Ore apertura settimanale	60	60	60	60,00	60																																																																																																																																																																																																																															
N° funerali annui	57	52	48	52,33	52																																																																																																																																																																																																																															
N. funerale effettuati (in economia)	57	52	48	52,33	52																																																																																																																																																																																																																															
N° esumazioni programmate	15	15	15	15,00	15																																																																																																																																																																																																																															
N° esumazioni effettuate	26	19	23	19,00	15																																																																																																																																																																																																																															
N° Traslazione programmate	0	0	0	0,00	60																																																																																																																																																																																																																															
N° Traslazione programmate effettuate	0	0	0	0,00	60																																																																																																																																																																																																																															
N° ore personale addetto a settimana dedicato all'attività del servizio	6	6	3	5,00	3																																																																																																																																																																																																																															
N° ore totali apertura	3150	3.150	3.150	3150,00	3150																																																																																																																																																																																																																															
Indici di Tempo																																																																																																																																																																																																																																				
Tempo medio risposta alle segnalazioni gg.	2	2	1	1,67	1																																																																																																																																																																																																																															
N° Reclami e/o segnalazioni	30	25	16	23,67	18																																																																																																																																																																																																																															
Indici di Costo																																																																																																																																																																																																																																				
Costo del Processo	€ 61.386,20	€ 70.101,92	€ 71.318,39	€ 67.602,17	€ 73.818,40																																																																																																																																																																																																																															
Proventi cimiteriali di competenza	€ 31.113,23	€ 27.594,09	€ 48.309,11	€ 35.672,14	€ 33.220,00																																																																																																																																																																																																																															
Spese in conto capitale	€ 200.000,00	€ 133.000,00	€ 0,00	€ 111.000,00	€ 0,00																																																																																																																																																																																																																															
Costo unitario per traslazione effettuate se fossero esternalizzate	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 89,50																																																																																																																																																																																																																															
Costo unitario traslazione effettuate in economia con gli operai	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00																																																																																																																																																																																																																															
Costo esumazioni effettuate se fossero esternalizzate	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00	€ 266,00																																																																																																																																																																																																																															
Costo esumazione effettuate in economia con gli operai	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00	€ 179,00																																																																																																																																																																																																																															
Indici di Qualità																																																																																																																																																																																																																																				
N° Reclami e/o segnalazioni	30	25	16	23,67	18																																																																																																																																																																																																																															

2012

Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel processo																																																				
Nome e cognome	Categoria	In ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata 2012	Nominativo																																																
Amariti Elisabetta	D3	5%		1,07	1,07																																																	
Carnuccio Domenico	C5	5%		100,00%	100,00%																																																	
Sironi Virna	C5	10%		0,00%	100,00%																																																	
Ielo Concetta	B7	20%		136,67%	100,00%																																																	
Parini Marco	B6	25%		16%	9,52%																																																	
Marra Giovanni	B4	30%																																																				
Zoccolan Maurizio	A4	40%																																																				
Totale unità operative		1,35																																																				
INDICATORI DI PERFORMANCE																																																						
Indicatori di Efficacia																																																						
Tasso di accessibilità (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 qq)																																																						
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande ricevute)																																																						
% Traslazioni effettuate (n. n. traslazioni effettuate/traslazione programmate)																																																						
% Esumazioni effettuate (n. traslazione effettuate/esumazioni programmate)																																																						
Efficacia degli interventi cimiteriali (N. ore di addetto operaio / Totale apertura settimanale)																																																						
Indicatori efficacia temporale																																																						
Tempo medio di risposta alle segnalazioni																																																						
Indicatori di Efficienza Economica																																																						
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)																																																						
% Copertura (preziosi cimiteriali di competenza/costo del processo)																																																						
% di risparmio su costo unitario traslazione con gestione in economia																																																						
% di risparmio su costo unitario traslazione con gestione in economia																																																						
Indicatori di Qualità																																																						
N° reclami e/o n° segnalazioni																																																						
Analisi del risultato																																																						
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Media triennio precedente</td> <td>Performance attesa 2012 previsione</td> <td>Performance realizzata 2012</td> <td>Scost</td> </tr> <tr> <td>1,07</td> <td>1,07</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>0,00%</td> <td>100,00%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>136,67%</td> <td>100,00%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>16%</td> <td>9,52%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>0,07</td> <td>0,06</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>€ 9,82</td> <td>€ 10,40</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>52,77%</td> <td>45,00%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>#DIV/0!</td> <td>67,29%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>67,29%</td> <td>67,29%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>18,00</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>							Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata 2012	Scost	1,07	1,07			100,00%	100,00%			0,00%	100,00%			136,67%	100,00%			16%	9,52%			0,07	0,06			€ 9,82	€ 10,40			52,77%	45,00%			#DIV/0!	67,29%			67,29%	67,29%				18,00		
Media triennio precedente	Performance attesa 2012 previsione	Performance realizzata 2012	Scost																																																			
1,07	1,07																																																					
100,00%	100,00%																																																					
0,00%	100,00%																																																					
136,67%	100,00%																																																					
16%	9,52%																																																					
0,07	0,06																																																					
€ 9,82	€ 10,40																																																					
52,77%	45,00%																																																					
#DIV/0!	67,29%																																																					
67,29%	67,29%																																																					
	18,00																																																					

9

Obiettivo di processo
Misurazione della performance
 COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)
 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2
 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 3

Processo 2
Gestire il Servizio di Igiene Urbana

Finalità del Processo
 L'obiettivo 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 raccolta selettiva della gestione dell'ex centro.
 L'obiettivo è finalizzato al miglioramento del servizio esistente promuovendo una raccolta differenziata più puntuale e precisa finalizzata allo stoccaggio dei rifiuti in modo conforme al controllo di qualità sul territorio, anche attraverso un costante intervento di pulizia delle discariche abusive e, infine, presso dalle attività di ingresso alle aree per impedire lo scarico dei rifiuti, in collaborazione con gli operatori comunali, la ditta che si occupa della raccolta e la polizia locale si occupano di mantenere il controllo del territorio in modo da effettuare controlli mirati al fine di prevenire e sanzionare i trasgressori.
 L'obiettivo è finalizzato a portare la percentuale di raccolta differenziata al 65% entro il 31/12/2013.

Stakeholders

Cittadini

Indici

	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012/Triennio prec.2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012/ Atteso nell'anno 2012
Indici di Quantità								
Popolazione	6.824	6.919	6.986	6.909,67	7.100,00			
N.tonn. raccolta differenziata	1870,47	1.745	1.755	1.790,22	1.900,00			
N. tonn.totale RSU raccolti	1303,79	1.265	1.157	1.242,14	2.990,00			
N° controlli	5,00	10	100	38,33	100,00			
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	30,00	30	60	40,00	100,00			
Totale Tonn rifiuti (RSU + differenziata)	3174,26	3.010	2.912	3032,36	3.000,00			
Km territorio	4,93	4,93	4,93	4,93	3.000,00			
N° utenze	3379,00	3.133	2.919	3143,67	3.155,00			
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati	10	25	5	13,33	10			
N° passaggi raccolta alla settimana	6	6	6	6,00	6			

Indici di Costo

Costo complessivo del processo	€ 658.795,50	€ 689.793,80	€ 772.701,37	€ 707.096,89	€ 702.941,30			
Proventi	€ 42.079,89	€ 35.823,48	€ 62.716,33	€ 46.873,23	€ 32.000,00			
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 5.000,00	€ 5.651,93	€ 5.651,93	€ 5.434,62	€ 5.651,93			
Costi raccolta(canoni + smaltimenti)	€ 634.600,00	€ 677.950,00	€ 749.710,08	€ 687.420,03	€ 679.950,00			
Spese investimento	€ -	€ 30.000,00	€ 0	€ 10.000,00	€ 0,00			

Indici di Qualità

N. dissevizi segnalati	95	90	55	80,00	50			
N. interventi effettuati	30	20	25	28,33	30			

Personale coinvolto nel Processo	
me e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al
Amariti	5%
Carnuccio	0%
Sironi	30%
Ielo	5%
Parini	15%
Marra	5%
Zoccolan	40%
Totale unità operative	
1,00	

Collaboratori coinvolti nel processo

Costo	Nominativo

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 2 PROGETTO 3 PROCESSO 2 RIFIUTI

INDICATORI DI PERFORMANCE

ESITO	Performance realizzata 2012	Performance attesa 2012	Scost
-------	-----------------------------	-------------------------	-------

Indicatori di Efficacia

% raccolta differenziata (Tonn. raccolta differenziata /tonn.totale RSU raccolti)	59,04%	63,33%	
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365	10,96%	27,40%	
Efficacia dei controlli ambientali (numero controllo effettuati /KM territorio)	7,8	20,3	
Produzione rifiuti pro capite (gl Totali raccolti /RSU + differenziata/utenze)	0,96	0,95	

Indicatori di Efficacia temporale

N. passaggi alla settimana (gg)	6,00	6,00	
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	13,33	10,00	

Indicatori di Efficienza Economica

Costo medio Tonn (costo del processo/Ql totali raccolti)	€ 233,18	€ 234,31	
% di copertura economica del servizio (proventi / costo del processo)	6,63%	4,55%	
Costo medio per utente (proventi/utenti)	€ 14,91	€ 10,14	
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 135,87	€ 56,52	
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / Tonn. smaltiti da differenziata)	€ 383,99	€ 357,87	

Indicatori di Qualità

% gradimento del servizio (indagine)	0,00%	0%	
% disservizio (N. interventi effettuati/disservizi segnalati)	35,42%	60%	
% Reclami (N. reclami/ utenti)	1,35%	1,0%	

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
CENTRI DI RESPONSABILITÀ Servizio Programma 2 Progetto 4 codici finanziari		COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 2	
Processo 3			
Gestire la pianificazione territoriale			
Finalità del Processo			
La funzione di pianificazione del territorio, ha la finalità di assicurare una pianificazione territoriale e settoriale, in coerenza con i piani di livello sovra-ordinato e allineata con il quadro normativo, sviluppando e promuovendo politiche e interventi di tutela delle risorse naturali e di valorizzazione dei beni culturali, paesaggistici, ambientali, urbanistici, ed urbanistici, capaci di affrontare con la necessaria integrazione ed unitarietà i problemi dello sviluppo e del territorio, attuando gli interventi di tipo normativo, organizzativo e progettuale. Interloquire attivamente e continuamente con gli attori pubblici e privati, promuovere 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 sostenibile e di qualità.			
Stakeholders			
Cittadini			
Indici			
	2009	2010	2011
Indici di Quantità			
Popolazione	6.824	6.919	6.919
Mq territorio	4.930.000,00	4.930.000	4.930.000,00
Mq nuove edificazioni previste nei piani approvati	2.640,00	7.840	5.500
N. piani attuativi istruiti dall'ufficio	1,00	1	1
N. piani attuativi presentati	1,00	1	2
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
Tempo medio per istruttoria certificata di destinazione urbanistica	30	30	30
Tempo medio istruttoria Piani di attuazione dall'ufficio	120	120	120
Indici di Costo			
Costo complessivo del processo	€ 37.791,88	€ 31.115,73	€ 37.199,05
N. dipendenti del servizio investimento	3,00	€ 3,00	€ 3,00
	€ 0,00	€ 20.000,00	€ 0,00
Indici di Qualità			
Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/0 al	
Amariti Elisabetta	D3	25%	
Carnuccio Domenico	C5	10%	
Sironi Virna	C5	0	
Ielo Concetta	B7	10%	
Parini Marco	B6	0	
Marra Giovanni	B4	0	
Zoccolan Maurizio	A4	0	
		Costo	Nominativo
		€ 35.368,89	€ 36.876,60
		€ 3,00	3,00
		€ 6.666,67	€ 0,00
Totale unità operative			
0,15			

12

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) PROGRAMMA 2 PROGETTO 2 PROCESSO 3 PIANIFICAZIONE TERRITORIALE					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Media triennio precedente	Performance attesa 2012	performance realizzata 2012	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% consumo del territorio (mq edificat/mq territorio)		0,11%	0,26%		
% istruttoria Piani attuativi evasi attuativi istruiti/Piani attuativi presentati)	(N. piani)	75,00%	100,00%		
% di rilascio certificazione di destinazione urbanistica (certificazione urbanistiche rilasciate/N. certificazione urbanistiche richieste)	(N.)	# RIF!			
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio per istruttoria Piani attuativi dall'ufficio	120,00	90,00			
Tempo medio per istruttoria certificati di destinazione urbanistica	30,00	20,00			
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. dipendenti)	€ 11.789,63	€ 12.292,20			
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 5,14	€ 5,19			
Indicatori di Qualità					
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi e pubblicazioni)	120	90			
Analisi del risultato					

9

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012
Obiettivo di processo		Misurazione della performance	
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 2			
Centri di Responsabilità Servizio Programma 2 Progetto 4 codici finanziari		COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 2	
200 201 202 702 Ufficio Tecnico Gestione dei servizi tecnici urbanistica e gestione del territorio			
Processo 4 Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni			
Finalità del Processo L'obiettivo del processo è garantire la trasparenza e l'efficienza del procedimento di rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni, attraverso l'adozione di strumenti di gestione del processo che favoriscano l'efficienza e l'efficacia del servizio.			
Stakeholders Cittadini richiedenti / Progettisti / Imprese edili / Amministratori			
Indici			
	2009	2010	2011
Indici di Quantità			
Popolazione	6.824	6.919	6.919
n. aperture settimanali	5,5	5,5	5,5
N. domande PoC accolte	13	17	14
N. domande presentate PoC ammissibili	13	17	14
n. richieste integrazioni	55	37	25
N. domande SCIA presentate	0	20	29
N° richieste accesso atti evase	15	20	22
N° richieste accesso atti ricevute	15	20	22
N° controlli DIA e Super DIA	98	74	46
N. certificati di destinazione urbanistica e idoneità alloggiativa richiesti	98	74	46
N. certificati di destinazione urbanistica e idoneità alloggiativa rilasciati	70	79	59
	70	79	59
Indici di Tempo			
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (75 gg)	40	40	30
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	30	30	30
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	10	10	7
Tempo medio di rilascio certificazioni urbanistiche e alloggiative gg	30	30	25
N° pratiche evase in ritardo	1	1	0
N° pratiche evase (A26+A32)	111	91	60
	111,00	91	60,00
Indici di Costo			
Costo del processo	€ 32.984,00	€ 30.626,97	€ 31.342,39
Operi urbanizzazione	€ 786.564,26	€ 1.592.960,00	€ 634.586,50
N° titoli abilitativi rilasciati	13	17	10
% gradimento del servizio (indagine)			
Indici di Qualità			
Personale coinvolto nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Nominativo
Aniardi Elisabetta	D3	10%	
Carnuccio Domenico	C5	60%	
Sironi Irma	C5	0	
Ielo Concetta	B7	30%	
Paini Marco	B6	0	
Marra Giovanni	B4	0	
Zoccolan Maurizio	A4	0	
Totale ore lavorate			
Costo		0,00	
Costo		31.651,12 € 31.342,40	
Costo		1.004.703,59 € 713.398,00	
Costo		13,33 13,33	

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2012/provision	Performance realizzata 2012	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)						
% soddisfazione delle richieste di PdC (domande accolte/ domande presentate ammissibili)						
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni PdC =/N. domande presentate)						
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)						
N. certificazioni rilasciate/richieste (N. richieste rilasciate /N. richieste)						
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA /DIA presentate)						
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)						
Tempo medio di rilascio certificati urbanistici e alloggiative						
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)						
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti						
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/n. pratiche ricevute)						
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo del processo /N. pratiche evase)						
Proventi urbanizzazione (Opere urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)						
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio (indagine)						
Analisi del risultato						

[Handwritten mark]

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Centri di Responsabilità		COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)						
Servizio		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2						
Programma 2		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1						
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								
	2009	2010	2011	media triennio prec. 2009/2010/2011	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012/prec. 2009/2011	Raggiunto nell'anno 2012/Atteso	
Indici di Quantità								
Popolazione	6.824	6.919	6.919	6.919	7.100			
N° domande evase	9	7	7	7,67	6			
N° domande pervenute	9	7	7	7,67	6			
N. domande presentate ammissibili on line	0	0	4	1,33	6			
N° domande gestite on-line	4	4	4	4,00	4			
Indici di Tempo								
Tempo medio risposta (in gg)	30	30	30	30,00	30			
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 7.161,00			€ 6.955,28	€ 6.804,60	€ 6.973,63	€ 6.804,60	
Indici di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)					0,00			
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/ al processo	Costo		Nominativo			
Amariti Elisabetta	D3	5%						
Carruccio Domenico	C5	5%						
Sironi Virna	B7	5%						
Ielo Concetta	B6	0						
Panni Marco	B4	0						
Marra Giovanni	A4	0						
Zoccolan Maurizio								
Totale unità operative		0,20						

COMUNE DI PREGNANA MILANESE PROGRAMMA 2 PROGETTO 1 PROCESSO 5 ANNO 2012					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2012	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)	100,00%	100,00%			
% di richieste gestite on line (domande assistite on line/domande pervenute)	17,39%	100,00%			
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	4,00	4,00			
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio risposta	30,00	30,00			
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 1,01	€ 0,96			
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (indagini)	0,00%				
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

9

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2012				
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI) DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10							
200_201_202_702 Ufficio Tecnico Gestione dei servizi tecnici attività edilizia residenz.pubb.econic							
Centri di Responsabilità Servizio Programma 2 Progetto 33 codici finanziari							
Processo 6							
Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica ed i lavori (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)							
Finalità del Processo							
Progettare e gestire i lavori di edilizia pubblica ed i lavori (su strutture scolastiche, sportive, ecc.) in modo da assicurare la qualità, la sicurezza, la sostenibilità e l'efficienza dei costi, nel rispetto delle esigenze dei cittadini e delle istituzioni.							
Stakeholders							
Cittadini							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec.2009/2010/2011	Raggiunto nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno 2012/Triennio prec.2009/2011	Raggiunto nell'anno 2012/ Atteso
Indici di Quantità							
Popolazione	6.824	6.919	7.100	6.887,33	7.100		
N. manutenzioni straordinarie effettuate	12	12	7	10,33	7		
N. manutenzioni straordinarie programmate	5	5	10	6,67	7		
€ destinati nuove opere di competenza (titolo II opere)	€ 590.000,00	€ 506.424,00	€ 340.198,56	478874,19	€ 450.000,00		
€ destinati manutenzione patrimonio esistente (Titolo I opere)	€ 385.373,00	€ 192.179,00	€ 219.838,98	265796,99	€ 235.663,00		
N. nuove opere realizzate	3	0	1	1,33	1		
N. nuove opere programmate	5	5	4	4,67	2		
N. manutenzioni ordinarie effettuate	250	250	250	250,00	260		
N. manutenzioni ordinarie programmate	250	250	250	250,00	260		
N. di gare esplesate e aggiudicate	6	4	6	5,33	9		
N. personale dedicato all'espletamento delle gare d'appalto	4	4	3,5	3,83	3,00		
Indici di Tempo							
Tempo medio di intervento su segnalazione giorni	1	1	1	1,00	1		
N° interventi realizzati in ritardo	15	15	5	11,67	5		
N° interventi programmati	250	250	250	250,00	260		
Indici di Costo							
Costo sostenuto per manutenzioni ordinarie (Titolo I)	€ 169.657,95	€ 192.179,00	€ 219.838,98	€ 193.891,98	€ 235.663,00		
Costo sostenuto per manutenzioni straordinarie (Titolo II)	€ 271.900,00	€ 506.424,00	€ 340.198,56	€ 372.840,85	€ 450.000,00		
Costo del processo (titolo I + Personale)	€ 206.764,95	€ 224.399,35	€ 255.099,17	€ 228.754,49	€ 270.923,20		
spesa diretta edilizia residenziale pubblica	€ 32.025,33	€ 32.421,00	€ 52.336,59	€ 38.927,64	€ 52.336,59		
spesa diretta ufficio tecnico	€ 44.272,71	€ 55.344,00	€ 46.927,01	€ 48.847,91	€ 46.927,01		
spesa diretta beni demaniali	€ 93.359,91	€ 104.414,00	€ 120.575,38	€ 106.116,43	€ 120.575,38		
Indici di Qualità							
n. ricorsi e/o segnalazioni	9,00	€ 9,00	5	7,67	5,00		
n. interventi effettuati (straordinario+ ordinario)	262,00	€ 262,00	257	260,33	267,00		
% gradimento dei servizi (indagine)							
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore	% tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo		
Amariti Elisabetta	D3	20%					
Carnuccio Domenico	C5	5%					
Sironi Virna	C5	20%					
Ielo Concetta	B7	15%					
Parini Marco	B6	15%					
Marra Giovanni	B4	30%					
Zeccolan Maurizio	A4	10%					