

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

											ANNO	2011
Obiettivo di processo												
Misurazione della performance												
Centri d Responsabilità Servizio Programma 2 Progetto 32 codici finanziari	200 201 202 702											
	Ufficio Tecnico											
	Gestione dei servizi tecnici				DALLA RELAZIONE PREVISIONAE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2 DALLA RELAZIONE PREVISIONAE E PROGRAMMATICA PROGETTO 9							
	Gestione del servizio necroscopico cimiteriale											
Processo 1												
Erogare servizi cimiteriali												
Finalità del Processo												
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con le agenzie di onoranze funebri nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.												
Stakeholders												
Cittadini												
Indici												
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 preventivo	Atteso nell'anno 2012 preventivo	Atteso nell'anno 2013 preventivo	Raggiunto nell'anno 2011 consuntivo	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità												
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6919	6525,33	7000	7100	7200				
Ore apertura settimanale	60	60	60	60	60,00	60	60	60				
N° funerali annui	48	41	57	52	48,67	32	32	32				
N. funerale effettuati dall'operaio	48	41	57	52	48,67	32	32	32				
N° esumazioni	1	17	26	19	14,67	15	15	15				
N° ore personale addetto a settimana dedicato all'attività del servizio	2	4	6	6	4,00	3	3	3				
N° ore totali apertura	3150	3150	3150	3150	3150,00	3150	3150	3150				
Indici di Tempo												
Tempo medio risposta alle segnalazioni gg.	2	2	2	2	2,00	2	2	2				
N° Reclami e/o segnalazioni	24	20	30	25	24,67	20	18	14				
Indici di Costo												
Costo del Processo	€ 57.141,76	€ 55.627,71	€ 61.386,20	€ 71.777,18	€ 58.051,89	€ 73.850,48	€ 73.850,48	€ 73.850,48				
Proventi cimiteriali di competenza	€ 26.683,68	€ 28.151,85	€ 31.113,23	€ 30.200,00	€ 28.649,59	€ 33.220,00	€ 33.220,00	€ 33.220,00				
Spese in conto capitale	€ 0,00	€ 450.000,00	€ 200.000,00	133.000,00	€ 216.666,67	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00				
Indici di Qualità												
N° Reclami e/o segnalazioni	24	20	30	25	24,67	20	18	14	10			

PROGRAMMA 2 PROGETTO 9 PROCESSO 1 SERVIZI CIMITERIALI

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo					
Amariti Elisabetta		5%								
Carnuccio Domenico		5%								
Sironi Vima		10%								
Ielo Concetta		20%								
Parini Marco		25%								
Marra Giovanni		30%								
Zoccolan Maurizio		40%								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
Tasso di accessibilità (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)				1,07	1,07	1,07	1,07			
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande ricevute)				100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
Efficacia degli interventi cimiteriali (N. ore di addetto operaio /Totale apertura settimanale)				1,50%	2,00%	2,00%	2,00%			
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di risposta alle segnalazioni				0,08	10,00%	11,11%	14,29%			
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				€ 8,90	€ 10,55	€ 10,40	€ 10,26			
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)				49,35%	44,98%	44,98%	44,98%			
Indicatori di Qualità										
N° reclami e/o n° segnalazioni				24,67	20,00	18,00	14,00			
Analisi del risultato										
<i>commento sintetico sui risultati</i>										

											ANNO	2011
Obiettivo di processo												
Misurazione della performance												
Centri d Responsabilit� Servizio Programma 2 Progetto 5 codici finanziari	200 201 202 702											
	Ufficio Tecnico											
	Gestione dei servizi tecnici				DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 3							
	Tutela ambiente: gestione servizio smaltimento rifiuti											
Processo 2												
Gestire il Servizio di Igiene Urbana												
Finalit� del Processo												
Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti												
Stakeholders												
Cittadini												
Indici												
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 preventivo	Atteso nell'anno 2012 preventivo	Atteso nell'anno 2013 preventivo	Raggiunto nell'anno 2011 consuntivo	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantit�												
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6919	6525,33	7.000,00	7.100,00	7.200,00				
N.tonn. raccolta differenziata	1668,77	1761,20	1870,47	1745,14	1766,81	1.800,00	1.810,00	1.830,00				
N. tonn.totale RSU raccolti	1287,20	1293,90	1303,79	1265,27	3061,78	3.000,00	2.990,00	2.980,00				
N� controlli	10,00	10,00	5,00	10	8,33	15,00	20,00	25,00				
N� interventi rimozione rifiuti abbandonati	24,00	24,00	30,00	30	26,00	25,00	23,00	18,00				
Totale Tonn rifiuti (RSU + differenziata)	2955,97	3055,10	3174,26	3010,41	3061,78	3.250,00	3.300,00	3.300,00				
N� utenze	3048,00	3198,00	3379,00	3.133,00	3208,33	3.150,00	3.155,00	3.160,00				
Indici di Tempo												
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	10	10	10	25	10,00	10	10	10				
N� passaggi raccolta alla settimana	6	6	6	6	6,00	6	6	6				
Indici di Costo												
Costo complessivo del processo	€ 629.389,33	€ 628.452,35	€ 658.795,50	€ 702.264,69	€ 638.879,06	€ 702.963,38	€ 702.963,38	€ 702.963,38				
Proventi	€ 44.106,08	€ 43.956,38	€ 42.079,89	€ 39.180,00	€ 43.380,78	€ 32.000,00	€ 32.000,00	€ 32.000,00				
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati annuo	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.651,93	€ 5.000,00	€ 5.651,93	€ 5.651,93	€ 5.651,93				
Costi raccolta(canoni + smaltimenti)	€ 605.094,97	€ 605.647,72	€ 634.600,00	€ 677.950,00	€ 615.114,23	€ 679.950,00	€ 679.950,00	€ 679.950,00				
spese investimento		€ 1.296,00		€ 30.000,00	€ 432,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00				
Indici di Qualit�												
N. disservizi segnalati	120	100	95	90	105,00	85	80	75				
N. interventi effettuati	24	24	30	30	26,00	30	30	30				
N. reclami	50	55	50	50	51,67	45	45	45				
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo								
nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo			Costo			Nominativo		
Amariti	D3	5%										
Carnuccio	C5	0%										
Sironi	C5	30%										
Ielo	B7	5%										
Parini	B5	15%										
Marra	B6	5%										
Zoccolan	A	40%										

PROGRAMMA 2 PROGETTO 3 PROCESSO 2 RIFIUTI							
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% raccolta differenziata (Tonn. raccolta differenziata /tonn.totale RSU raccolti)	57,71%	60,00%	60,54%	61,41%			
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)	7,12%	6,85%	6,30%	4,93%			
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)	0,95	1,03	1,05	1,04			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	6,00	6,00	6,00	6,00			
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	10,00	10,00	10,00	10,00			
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo medio Tonn (costo del processo/Qt totali raccolti)	€ 208,66	€ 216,30	€ 213,02	€ 213,02			
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)	6,79%	4,55%	4,55%	4,55%			
Costo medio per utente (provento/utenti)	€ 13,52	€ 10,16	€ 10,14	€ 10,13			
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	€ 192,31	€ 226,08	€ 245,74	€ 314,00			
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / Tonn. smaltiti da differenziata)	€ 348,15	€ 377,75	€ 375,66	€ 371,56			
Indicatori di Qualità							
% gradimento del servizio (indagine)	0,00%						
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)	403,85%	283,33%	266,67%	250,00%			
% Reclami (N. reclami/ utenti)	1,61%	1,43%	1,43%	1,42%			
Analisi del risultato							
<i>commento sintetico sui risultati</i>							

32

											ANNO	2011
Obiettivo di processo												
Misurazione della performance												
Centri di Responsabilità Servizio Programma 2 Progetto 4 codici finanziari	200 201 202 702											
	Ufficio Tecnico											
	Gestione dei servizi tecnici				DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 2							
	Urbanistica e gestione del territorio											
Processo 3												
Gestire la pianificazione territoriale												
Finalità del Processo												
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)												
Stakeholders												
Cittadini												
Indici												
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 preventivo	Atteso nell'anno 2012 preventivo	Atteso nell'anno 2013 preventivo	Raggiunto nell'anno 2011 consuntivo	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità												
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6919	6525,33	7000	7100	7200				
Mq territorio	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00				
Mq nuove edificazioni previsti nei piani approvati	8.727,00	0,00	2.640,00	7.840,00	3789,00	0,00	8.128,00	4.668,00			#DIV/0!	
N. piani attuativi approvati	2,00	0,00	1,00	1	1,00	0,00	2,00	1,00			#DIV/0!	
N. piani attuativi presentati	0,00	1,00	1,00	1	0,67	1,00	1,00	2,00			-100,00%	
Indici di Tempo												
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)	120	120	120	120	120,00	120	120	120			-100,00%	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	90,00%	90,00%	90,00%	90	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%			-100,00%	
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	120	120	120	120	120,00	120	120	120			-100,00%	
Indici di Costo												
Costo complessivo del processo	€ 49.327,11	€ 33.302,11	€ 37.791,88	31980,42	€ 40.140,37	€ 41.395,01	€ 41.395,01	€ 41.395,01			-100,00%	
N. dipendenti del servizio	3,00	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00			-100,00%	
investimento	€ 60.000,00	€ 80.000,00	€ 0,00	€ 20.000,00	€ 46.666,67	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00			-100,00%	
Indici di Qualità												
					0,00						#DIV/0!	
					0,00						#DIV/0!	
					0,00						#DIV/0!	
					0,00						#DIV/0!	

PROGRAMMA 2 PROGETTO 2 PROCESSO 3 PIANIFICAZIONE TERRITORIALE										
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo					
Amariti Elisabetta		25%								
Carnuccio Domenico		10%								
Sironi Virna		0								
Ielo Concetta		10%								
Parini Marco		0								
Marra Giovanni		0								
Zoccolan Maurizio		0								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				0,16%	0,08%	0,00%	0,16%			OK
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				150,00%	0,00%	200,00%	50,00%			OK
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				120,00	120,00	120,00	120,00			OK
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				90,00%	90,00%	90,00%	90,00%			NOOK
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento di sospensione Enti terzi) (a netto)				120,00	120,00	120,00	120,00			NOOK
Indicatori di Efficienza Economica										
Costo unitario del servizio complessivo del processo/n. dipendenti) (costo)				€ 13.380,12	€ 13.798,34	€ 13.798,34	€ 13.798,34			OK
Costo pro capite del processo/popolazione) (costo complessivo)				€ 6,15	€ 5,91	€ 5,83	€ 5,75			OK
Indicatori di Qualità										
Analisi del risultato										
<i>commento sintetico sui risultati</i>										

											ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance												
Centri di Responsabilità Servizio Programma 2 Progetto 4 codici finanziari	200 201 202 702					DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 2						
	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												
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi												
Stakeholders												
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori												
Indici												
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 preventivo	Atteso nell'anno 2012 preventivo	Atteso nell'anno 2013 preventivo	Raggiunto nell'anno 2011 consuntivo	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità												
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6919	6525,33	7000	7100	7200				
h apertura settimanale	5,5	5,5	5,5	5,5	5,50	5,5	5,5	5,5		-100,00%	-100,00%	
N. domande PdC accolte	12	13	13	17	12,67	12	12	12		-100,00%	-100,00%	
N. domande presentate PdE ammissibili	12	13	13	17	12,67	12	12	12		-100,00%	-100,00%	
n. richieste integrazioni	8	8	9	9	8,33	8	8	8		-100,00%	-100,00%	
N. domande SCIA presentate				20	0,00	25	30	30		#DIV/0!	-100,00%	
N° richieste accesso atti evase	20	15	15	20	16,67	16	16	16		-100,00%	-100,00%	
N° richieste accesso atti ricevute	20	15	15	20	16,67	16	16	16		-100,00%	-100,00%	
N° controlli DIA e Super DIA	132	122	98	74	117,33	70	70	70		-100,00%	-100,00%	
N° DIA presentate e Super DIA	132	122	98	74	117,33	70	70	70		-100,00%	-100,00%	
Indici di Tempo												
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (75 gg)	40	40	40	40	40,00	37	36	35		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo funzione della tipologia di autorizzazione) (in	30	30	30	30	30,00	30	30	30		-100,00%	-100,00%	
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	15	15	10	10	13,33	10	10	10		-100,00%	-100,00%	
N° pratiche evase in ritardo	3	2	1	1	2,00	1	1	1				
N° pratiche ricevute (A26+A32)	144	135	111	91	130,00	82	82	82		-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo												
N° pratiche evase	144,00	135,00	111,00	111	130,00	125,33	80,33	80,33		-100,00%	-100,00%	
Costo del processo	€ 33.118,77	€ 31.087,93	€ 32.984,00	€ 33.146,49	€ 32.396,90	€ 31.372,50	€ 31.372,50	€ 31.372,50		-100,00%	-100,00%	
Oneri urbanizzazione	€ 1.502.179,44	€ 880.039,82	€ 786.564,26	1.592.960,00	€ 1.056.261,17	€ 885.124,00	€ 598.000,00	€ 698.000,00		-100,00%	-100,00%	
N° titoli abilitativi rilasciati	12	13	13	17	12,67	12,89	8,56	9,89		-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità												
% gradimento del servizio (indagine)					0,00					#DIV/0!	#DIV/0!	

PROGRAMMA 2 PROGETTO 2 PROCESSO 4 EDILIZIA

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
Amariti Elisabetta		10%				
Carnuccio Domenico		60%				
Sironi Virna		0				
Ielo Concetta		30%				
Parini Marco		0				
Marra Giovanni		0				
Zoccolan Maurizio		0				

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011	Scost	ESTO
Indicatori di Efficacia							
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	5,50	5,50	5,50	5,50			NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			NOOK
Tasso di integrazione degli atti integrazioni PdC =/N. domande presentate) (N. richieste)	65,79%	66,67%	66,67%	66,67%			OK
Tasso di accessibilità agli atti accesso atti evase/ricevute) (N° richieste)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			NOOK
Grado di controllo DIA DIA presentate) (n. controlli DIA / DIA presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			NOOK
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempi di abbattimento permessi di costruire termini di legge (in gg)	40,00	37,00	36,00	35,00		-0,37	NOOK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo della tipologia di autorizzazione) (in funzione)	30,00	30,00	30,00	30,00		-0,30	NOOK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	13,33	10,00	10,00	10,00		-0,10	NOOK
Controllo dei tempi ritardo/ n. pratiche ricevute) (n. pratiche evase in)	1,54%	1,22%	1,22%	1,22%		0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo unitario del servizio /N. pratiche evase) (costo del processo)	€ 249,21	€ 250,31	€ 390,53	€ 390,53			OK
Proventi urbanizzazione urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati) (Oneri)	€ 83.389,04	€ 68.673,41	€ 69.896,10	€ 70.584,27			NOOK
Indicatori di Qualità							
% gradimento del servizio (indagine)	0,00%						OK

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

											ANNO	2011
Obiettivo di processo												
Misurazione della performance												
Centri di Responsabilità Servizio Programma 2 Progetto 4 codici finanziari	200 201 202 702											
	Ufficio Tecnico											
	Urbanistica e gestione del territorio					DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1						
	Urbanistica e gestione del territorio											
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												
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 preventivo	Atteso nell'anno 2012 preventivo	Atteso nell'anno 2013 preventivo	Raggiunto nell'anno 2011 consuntivo	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità												
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6919	6.525,33	7000	7100	7200				
N° domande evase	4	6	9	7	6,33	6	6	6				
N° domande pervenute	4	6	9	7	6,33	6	6	6				
N. domande presentate ammissibili	4	6	9	7	6,33	6	6	6				
N° domande gestite on-line	0	0	0	0	0,00	6	6	6				
h apertura settimanale	4	4	4	4	4,00	4	4	4				
Indici di Tempo												
Tempo medio risposta (in gg)	30	30	30	30	30,00	30	30	30				
Indici di Costo												
Costo del processo	€ 7.190,26	€ 6.749,35	€ 7.161,00	€ 7.196,28	€ 7.033,54	€ 6.811,13	€ 6.811,13	€ 6.811,13				
Indici di Qualità												
% gradimento del servizio (indagine)					0,00							

PROGRAMMA 2 PROGETTO 1 PROCESSO 5

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo		
Amariti Elisabetta		5%					
Carruccio Domenico		5%					
Sironi Virna		5%					
Ielo Concetta		5%					
Parini Marco		0					
Marra Giovanni		0					
Zoccolan Maurizio		0					

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011	Scost	ESITO
	Indicatori di Efficacia						
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	4,00	4,00	4,00	4,00			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio risposta	30,00	30,00	30,00	30,00			
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 1,08	€ 0,97	€ 0,96	€ 0,95			
Indicatori di Qualità							
% gradimento del servizio (indagine)	0,00%						
Analisi del risultato							
<i>commento sintetico sui risultati</i>							

ANNO 2011

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 2
Progetto 33
codici finanziari

200 201 202 702
Ufficio Tecnico
Gestione dei servizi tecnici
Gestione attività edilizia residenz.pubb.econom.popolare

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 10

Processo 6

Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica edi lavori (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)

Finalità del Processo

Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili su strutture di valenza sociale- Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti.

Stakeholders

Cittadini

Indici

	2007	2008	2009	2010	media triennio prec.2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 preventivo	Atteso nell'anno 2012 preventivo	Atteso nell'anno 2013 preventivo	Raggiunto nell'anno 2011 consuntivo	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6919	6525,33	7000	7100	7200			
N. manutenzioni straordinarie effettuate	12	12	12	12	12,00	10	10	10		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni straordinarie programmate	5	5	5	5	5,00	10	10	10		-100,00%	-100,00%
€ destinati nuove opere di competenza (titolo II opere)	€ 805.000,00	€ 1.435.000,00	€ 590.000,00	€ 506.424,00	€ 943.333,33	€ 620.834,00	€ 950.803,00	€ 950.803,00		-100,00%	-100,00%
€ destinati manutenzione patrimonio esistente (Titolo I opere)	€ 383.298,00	€ 380.158,00	€ 385.373,00	€ 192.179,00	€ 382.943,00	€ 200.771,00	€ 211.685,00	€ 211.685,00		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere realizzate	1	3	3	0	2,33	2	1	2		-100,00%	-100,00%
N. nuove opere programmate	2	7	5	5	4,67	4	2	3		-100,00%	#RIF!
N. manutenzioni ordinarie effettuate	250	250	250	250	250,00	200	200	200		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie programmate	200	200	200	200	200,00	200	200	200		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su segnalazione giorni	1	1	1	1	1,00	1	1	1		-100,00%	-100,00%
N° interventi realizzati in ritardo	15	15	15	15	15,00	10	10	10		-100,00%	-100,00%
N° interventi programmati	200	200	200	200	200,00	200	200	200		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo											
Costo sostenuto per manutenzioni ordinarie (Titolo I)	€ 171.533,81	€ 169.773,42	€ 169.657,95	€ 192.179,00	€ 170.321,73	€ 200.771,00	€ 211.685,00	€ 211.685,00		-100,00%	-100,00%
Costo sostenuto per manutenzioni straordinarie (TitoloII)	€ 1.146.855,52	€ 62.499,76	€ 271.900,00	€ 506.424,00	€ 493.751,76	€ 620.834,00	€ 950.803,00	€ 950.803,00		-100,00%	-100,00%
Costo del processo (titolo I + Personale)	€ 208.792,43	€ 204.747,34	€ 206.764,95	€ 229.468,80	€ 206.768,24	€ 236.065,06	€ 246.979,06	€ 246.979,06		-100,00%	-100,00%
spesa diretta edilizia residenziale pubblica	€ 35.811,27	€ 33.145,28	€ 32.025,33	€ 32.421,00	€ 33.660,63	€ 26.468,00	€ 26.468,00	€ 26.468,00		-100,00%	-100,00%
spesa diretta ufficio tecnico	€ 48.323,02	€ 54.995,94	€ 44.272,71	€ 55.344,00	€ 49.197,22	€ 54.163,00	€ 54.163,00	€ 54.163,00		-100,00%	-100,00%
spesa diretta beni demaniali	€ 87.399,52	€ 81.632,20	€ 93.359,91	€ 104.414,00	€ 87.463,88	€ 120.140,00	€ 131.054,00	€ 131.054,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità											
n. ricorsi e/o segnalazioni	10,00	12,00	9,00	€ 9,00	10,33	€ 8,00	€ 7,00	€ 6,00		-100,00%	-100,00%
n. interventi effettuati (straordinario+ ordinario)	262,00	262,00	262,00	€ 262,00	262,00	€ 210,00	€ 210,00	€ 210,00		-100,00%	-100,00%
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00					#DIV/0!	#DIV/0!

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Amariti Elisabetta		20%			
Carnuccio Domenico		5%			
Sironi Virna		20			
Ielo Concetta		15%			
Parini Marco		15			
Marra Giovanni		30			
Zoccolan Maurizio		10			

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Stato di conservazione del patrimonio straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)	(manutenzioni)	240,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
% nuove opere nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente)	(€ destinati)	246,34%	309,22%	449,16%	449,16%			
% realizzazione nuove opere (nuove strutture realizzate/ nuove opere programmate)		50,00%	50,00%	50,00%	66,67%			
Stato di manutenzione del patrimonio ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	(manutenzioni)	125,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)		7,50%	0,05	0,05	0,05			
Tempo medio di intervento su segnalazione		1,00	1,00	1,00	1,00			
Indicatori di Efficienza Economica								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria sostenuta per manutenzioni ordinarie/€ destinati manutenzione patrimonio esistente (Titolo I opere)	(spesa)	44,48%	100,00%	100,00%	100,00%			
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria sostenuta per manutenzioni straordinarie/ € destinati nuove opere di competenza (titolo II opere)	(spesa)	52,34%	100,00%	100,00%	100,00%			
€ manutenzione edilizia residenziale pubblica destinati alla manutenzione edilizia residenziale pubblica / € costo processo)	(€)	16,28%	11,21%	10,72%	10,72%			
€ manutenzione ufficio tecnico destinati alla manutenzione ufficio tecnico / € costo processo)	(€)	23,79%	22,94%	21,93%	21,93%			
€ manutenzione beni demaniali destinati alla manutenzione ufficio tecnico / € costo processo)	(€)	42,30%	50,89%	53,06%	53,06%			
Indicatori di Qualità								
% gradimento dei servizi	(indagine)	0,00%						
Qualità degli interventi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	(n. ricorsi)	3,94%	3,81%	3,33%	2,86%			

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

ANNO 2011

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Centri di Responsabilità
Servizio
Programma 2
Progetto 27
codici finanziari

200 201 202 702
Ufficio Tecnico
Gestione dei servizi tecnici
manutenzione strade e Illuminazione pubblica

DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2
DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 8

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 IDRICO

Stakeholders

Cittadini

Indici

	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 preventivo	Atteso nell'anno 2012 preventivo	Atteso nell'anno 2013 preventivo	Raggiunto nell'anno 2011 consuntivo	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6919	6525,33	7000	7100	7200			
€ destinati nuove opere di competenza (investimenti strade + illuminazione +idrico)	€ 878.000,00	€ 899.000,00	€ 925.000,00	€ 708.815,00	€ 900.666,67	€ 282.832,00	€ 300.000,00	€ 300.000,00			
€ destinati manutenzione patrimonio esistente(titolo I + stipendi)	€ 490.883,00	€ 494.355,00	€ 557.600,00	598.047,00	€ 514.279,33	€ 589.545,28	€ 539.545,28	€ 539.545,28			
N. nuove opere realizzate	2	1	1	0	1,33	1	1	1			
N. nuove opere programmate	4	2	2	1	2,67	1	1	1			
N. manutenzioni ordinarie effettuate (espresso in giornate)	39	33	49	47	40,33	50	50	50			
N. manutenzioni ordinarie programmate (espresso in giornate)	30	30	30	30	30,00	50	50	50			
N. istanze soddisfatte	45	45	45	45	45,00	40	38	36			
N. istanze ricevute	50	50	50	52	50,00	40	38	36			
punti luci	885	927	927	1036	913,00	930	935	940			
Km strada patrimonio	28	28	30	30	28,67	32	32	32			
Indici di Tempo											
Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni	5	5	5	5	5,00	4	3	2			
N° interventi realizzati in ritardo su strade	10	9	12	9	10,33	8	6	5			
N° interventi programmati su strade	24	24	24	24	24,00	24	24	24			
n. interventi effettuati su strade	50	65	55	50	56,67	55	55	55			
Indici di Costo											
spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 484.558,00	€ 547.821,00	€ 506.804,00	598.047,00	€ 513.061,00	€ 556.212,00	€ 506.212,00	€ 506.212,00			
spesa programmata manutenzioni ordinarie	€ 490.883,00	€ 494.355,00	€ 557.600,00	€ 598.047,00	€ 514.279,33	€ 556.212,00	€ 506.212,00	€ 506.212,00			
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 365.985,80	€ 533.739,35	€ 930.000,00	€ 708.815,00	€ 609.908,38	€ 282.832,00	€ 300.000,00	€ 300.000,00			
spesa programmata manutenzioni straordinarie	€ 878.000,00	€ 899.000,00	€ 925.000,00	€ 708.815,00	€ 900.666,67	€ 282.832,00	€ 300.000,00	€ 300.000,00			
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 139.898,94	€ 218.049,88	€ 196.800,00	€ 272.000,00	€ 184.916,27	€ 263.000,00	€ 213.000,00	€ 213.000,00			
Costo diretto manutenzione manto stradale	€ 189.899,00	€ 181.999,00	€ 212.143,00	€ 215.588,00	€ 194.680,33	€ 207.607,00	€ 207.607,00	€ 207.607,00			
Costo diretto idrico	€ 154.760,09	€ 147.772,00	€ 97.860,83	€ 110.459,00	€ 133.464,31	€ 85.605,00	€ 85.605,00	€ 85.605,00			
costo intero processo (compreso personale)	€ 519.746,71	€ 580.581,81	€ 541.849,19	€ 633.265,14	€ 547.392,57	€ 589.545,27	€ 539.545,27	€ 539.545,44			
Indici di Qualità											
n. ricorsi e/o segnalazioni	37,00	45,00	35,00	55	39,00	€ 35,00	€ 32,00	€ 30,00			
n. interventi effettuati	60,00	75,00	65,00	60	66,67	60,00	55,00	50,00			
% gradimento dei servizi (indagine)					0,00						

PROGRAMMA 2 PROGETTO 5 PROCESSO 7 MANUTENZIONE STRADE

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
Amariti Elisabetta		20%				
Carnuccio Domenico		10%				
Sironi Virna		15%				
Ielo Concetta		10%				
Parini Marco		15%				
Marra Giovanni		30%				
Zoccolan Maurizio		5%				

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
€ destinati a nuove opere nuove opere di competenza/ € destinati manutenzione patrimonio esistente	(€ destinati)	175,13%	47,97%	55,60%	55,60%		
€ destinate a realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate) (titolo II)		50,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
Stato di manutenzione del patrimonio effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	(manutenzioni ordinarie)	74,38%	100,00%	100,00%	100,00%		
tasso di risposta ricevute/istanze soddisfatte)	(n n istante)	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
% di illuminazione pubblica (Km strade del patrimonio/punti luci)		3,14%	3,44%	3,42%	3,40%		
Indicatori di Efficacia temporale							
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)		43,06%	33,33%	25,00%	20,83%		
Tempo medio di intervento su segnalazione		5,00	4,00	3,00	2,00		
Indicatori di Efficienza Economica							
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria per manutenzioni ordinarie/spesa programmata manutenzioni ordinarie)	(spesa sostenuta)	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%		
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa programmata manutenzioni straordinarie)	(spesa spesa)	67,72%	100,00%	100,00%	100,00%		
Costo unitario manutenzione manto stradale manutenzione manto stradale / n. interventi annui effettuati)	(Costo)	€ 3.435,54	€ 3.774,67	€ 3.774,67	€ 3.774,67		
Costo unitario dell'illuminazione pubblica servizio di illuminazione pubblica /punti luci)	(Costo diretto del)	€ 202,54	€ 282,80	€ 227,81	€ 226,60		
Indicatori di Qualità							
% gradimento dei servizi	(indagine)	0,00%					
Qualità degli interventi segnalazioni/ n. interventi effettuati)	(n. ricorsi e/o)	58,50%	58,33%	58,18%	60,00%		

Analisi del risultato

commento sintetico sui risultati

										ANNO	2011
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Centri di Responsabilità	200 201 202 702										
Servizio	Ufficio Tecnico										
Programma 2	Gestione dei servizi tecnici				DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 2						
Progetto 30	Tutela dell'ambiente: gestione del verde pubblico-				DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 8						
codici finanziari	promozione ambientale										
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.											
Stakeholders											
Cittadini											
Indici											
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 preventivo	Atteso nell'anno 2012 preventivo	Atteso nell'anno 2013 preventivo	Raggiunto nell'anno 2011 consuntivo	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6919	6.525,33	7.000,00	7.100,00	7.200,00			
Mq di manutenzioni (tagli) effettuate dagli operai	160.000,00	165.000,00	165.000,00	172.000,00	163.333,33	172.000,00	172.000,00	175.000,00			
Mq di manutenzione effettuate (Tagli) dall'impresa	326.000,00	326.000,00	326.000,00	614.000,00	326.000,00	614.000,00	614.000,00	615.000,00			
Nuove aree realizzate	0	1	1	3	0,67	1	2	0			
aree esistenti	9	10	11	14	10,00	15	16	16			
Mq verde	80.000,00	82.000,00	98.000,00	127.000,00	86.666,67	130.000,00	137.000,00	137.000,00			
Mq territorio	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00	4.930.000,00			
iniziative proposte dall'amministrazione	3	3	3	3	3,00	3	3	3			
Indici di Tempo											
N° interventi realizzati in ritardo	20	15	15	10	16,67	7	5	3			
N° interventi programmati	140	140	158	168	146,00	200	200	205			
Indici di Costo											
spesa sostenuta per manutenzioni ordinaria verde	€ 62.926,33	€ 60.737,94	€ 76.558,01	€ 135.976,00	€ 66.740,76	€ 135.980,00	€ 135.980,00	€ 135.980,00			
spesa di investimento per manutenzioni straordinaria verde	€ 24.958,10	€ 120.852,51	€ 35.047,19	€ 160.200,00	€ 60.285,93	€ 162.118,00	€ 23.000,00	€ 23.000,00			
Costo del processo (spesa corrente + stipendi)	€ 88.201,18	€ 84.462,94	€ 101.730,01	€ 161.272,00	€ 91.464,71	€ 159.922,17	€ 159.922,17	€ 159.922,00			
Indici di Qualità											
% di partecipazione dei cittadini alle manifestazioni organizzate	70,00	75,00	85,00	90	76,67	€ 90,00	€ 95,00	€ 100,00			
					0,00						
					0,00						

PROGRAMMA 2 PROGETTO 8 PROCESSO 8 VERDE PUBBLICO

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo					
Amariti Elisabetta		10%								
Carnuccio Domenico		5%								
Sironi Virna		20%								
Ielo Concetta		5%								
Parini Marco		30%								
Marra Giovanni		5%								
Zoccolan Maurizio		5%								
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia										
Stato di conservazione del verde pubblico (manutenzioni effettuati dagli operai e impresa)			mq di verde / mq di	17,71%	16,54%	17,43%	17,34%			
% realizzazione nuove aree (nuove aree realizzate/ aree esistenti)				6,67%	6,67%	12,50%	0,00%			
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)				1,76%	2,64%	2,78%	2,78%			
Verde procapite (mq verde/popolazione)				1328,16%	1857,14%	1929,58%	1902,78%			
Indicatori di Efficacia temporale										
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)				11,42%	3,50%	2,50%	1,46%			
Indicatori di Efficienza Economica										
% risorse destinate (ordinaria sostenuta/spesa per manutenzioni straordinaria programmata)			(spesa per manutenzioni	110,71%	83,88%	591,22%	591,22%			
Costo unitario (costo del processo/mq verde pubblico)				€ 1,06	€ 1,23	€ 1,17	€ 1,17			
Costo pro capite del servizio (processo/popolazione)			(costo complessivo del	€ 14,02	€ 22,85	€ 22,52	€ 22,21			
Indicatori di Qualità										
% di partecipazione dei cittadini alle manifestazioni organizzate (indagine)				1,17%	1,29%	1,34%	1,39%			
Analisi del risultato										
<i>commento sintetico sui risultati</i>										

44