

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)				
PIANO DELLA PERFORMANCE				
FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE	PROGETTO PREGNANA MILANESE RELAZ. PREVIS.PROGRAM.
4 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	PROGRAMMA 4	1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE 4 SCUOLA MATERNA 5 SCUOLA ELEMENTARE 6 SCUOLA MEDIA
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA	PROGRAMMA 4	1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE LA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	PROGRAMMA 4	1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	PROGRAMMA 4	1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE
	4 ASSISTENZA SCOLASTICA	GESTIRE I CORSI DI NUOTO EXTRASCOLASTICO	PROGRAMMA 4	1 GESTIONE ATTIVITA' SCOLASTICHE
5 FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA	1 BIBLIOTECA	GESTIRE LA BIBLIOTECA	PROGRAMMA 4	2 BIBLIOTECA
	2 ATTIVITA' CULTURALI	ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULTURALI	PROGRAMMA 4	7 PROMOZIONE CULTURALE
6 FUNZIONI SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	2 IMPIANTI SPORTIVI 3 MANIFESTAZIONI SPORTIVE	GESTIRE SERVIZI E STRUTTURE SPORTIVE	PROGRAMMA 4	3 8 IMPIANTI E PROMOZIONE SPORTIVA

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE
1	GESTIRE SERVIZI DI SUPPORTO AL PIANO OFF.FORM.	EDUCATIVO CULTURALE
2	GESTIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA	EDUCATIVO CULTURALE
3	GESTIRE IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	EDUCATIVO CULTURALE
4	GESTIRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	EDUCATIVO CULTURALE
5	GESTIRE I CORSI DI NUOTO EXTRASCOLASTICO	EDUCATIVO CULTURALE
6	GESTIRE LA BIBLIOTECA	EDUCATIVO CULTURALE
7	ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULT.	EDUCATIVO CULTURALE
8	GESTIRE I SERVIZI E STRUTTURE SPORTIVE	EDUCATIVO CULTURALE

											ANNO	2011
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>												
Centri di Responsabilità Servizio PROGRAMMA 4 PROGETTO 21-22-23-11 (parziale) codici finanziari		400 401 402 403 704 Servizio educativo culturale Gestione dei servizi educativi e culturali Attività di istruzione materna ed obbligatoria				DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1-4-5-6						
<b>Processo 1</b>												
<b>Gestire attività di supporto ed integrative alle attività scolastiche del Piano dell'offerta formativa dell'Istituto comprensivo.</b>												
<b>Finalità del Processo</b>												
Il processo è finalizzato al sostegno economico e di collaborazione fattiva alla realizzazione delle attività integrative e di laboratori specifici - che possono avere anche il supporto economico di soggetti terzi privati del territorio - delle scuole dell'infanzia e di istruzione obbligatoria. Le attività e i laboratori si pongono quali iniziative specificamente collegate alla programmazione didattico educativa del Piano dell'Offerta Formativa. L'utenza direttamente coinvolta è la popolazione scolastica, docenza compresa, ma anche i genitori degli alunni, quali soggetti particolarmente interessati alla proposta educativa e formativa delle attività in questione. A titolo esemplificativo delle attività in questione sono i laboratori di educazione teatrale ed animativa; i laboratori di educazione musicale; il progetto libro - gioco; il progetto genitori (trasversale sui tre plessi scolastici); il progetto di educazione all'affettività.												
<b>Stakeholders</b>												
<b>Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche</b>												
<b>Indici</b>												
	2007	2008	2009	2010 Previsioni definitive	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011	Atteso nell'anno 2012	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno 2011 /Triennio prec.2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011	
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	6.271	6.481	6.824	6897	6525,33	7000	7100	7200				
N. ore per attività integrative	498	370	461	443	443,00	445	445	445				
N. ore complessive di attività didattica	4081	4065	4095	4070	4080,33	4070	4070	4070				
N. attività integrative attivate	14	15	14	13	14,33	13	13	13				
N. utenti/alunni	651	691	722	757	688,00	765	765	765				
<b>Indici di Tempo</b>												
Tempo medio erogazione contributi (mesi)	6	4	3	3	4,33	3	3	3				
<b>Indici di Costo</b>												
Costo del processo	€ 251.118,55	€ 255.262,82	€ 310.039,09	€ 325.621,79	€ 272.140,15	€ 323.977,68	€ 323.977,68	€ 323.977,68				
€ risorse comunali	€ 251.118,55	€ 255.262,82	€ 310.039,09	€ 325.621,79	€ 272.140,15	€ 323.977,68	€ 323.977,68	€ 323.977,68				
€ complessivamente erogati	€ 71.321,97	€ 66.015,62	€ 70.782,26	€ 74.437,00	€ 69.373,28	€ 74.166,00	€ 74.166,00	€ 74.166,00				
€ entrate	€ 2.455,18	€ 3.636,44	€ -	€ -	€ 2.030,54	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00				
<b>Indici di Qualità</b>												
% gradimento dei servizi (segnalazioni di disfunzioni, lamenti e rimostranze da parte della dirigenza scolastica)	100	100	100	100	100,00	100	100	100				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo 2011			Nominativo				
MARIA LUISA COLOMBO	D3	5%										
MARA ZAMPEDRI	C4	5%										

**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 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
<b>Grado di integrazione attività</b> (n. ore per attività integrative/ ore complessive)	10,86%	10,93%	10,93%	10,93%			
<b>Durata media attività integrativa</b> complessive attività integrative/n. attività integrative attivate) (ore)	30,91	34,23	34,23	34,23			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>							
<b>Tempo medio erogazione contributi</b>	4,33	3,00	3,00	3,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
<b>% di contribuzione comunale</b> complessivamente erogati/ € risorse comunali) (€)	25,49%	22,89%	22,89%	22,89%			
<b>Costo unitario del servizio</b> complessivo del processo/n. utenti) (costo)	€ 395,55	€ 423,50	€ 423,50	€ 423,50			
<b>Indicatori di Qualità</b>							
<b>% gradimento dei servizi</b> (valutato sul reclami da parte delle scuole - pari a zero)	100%	100%	100%	100%			

**Analisi del processo**

*Il processo in questione, che si pone soprattutto come obiettivo di mantenimento di un servizio a favore delle scuole del territorio, in ottemperanza alla normativa sul diritto allo studio, può trasformarsi in processo di miglioramento: conseguentemente all'attuazione della nuova riforma della scuola e con le conseguenti implicazioni a livello di composizione dell'organico delle diverse scuole e del tempo disponibile per l'attivazione di attività integrative oltre al normale orario della didattica, l'ufficio si propone di mantenere con i finanziamenti stanziati a bilancio comunale la possibilità di garantire la realizzazione di tutte le attività integrative e formative che fino all'anno scolastico 2010-11 andavano a formare una parte specifica e importante del Piano dell'Offerta Formativa.*

											ANNO	2011
<b>Obiettivo di processo</b>												
<b>Misurazione della performance</b>												
<b>Centro d Responsabilità</b>		<b>400 401 402 403 704</b>										
<b>Servizio</b>		<b>Servizio educativo culturale</b>										
<b>Programma 4</b>		<b>Gestione dei servizi educativi e culturali</b>				<b>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4</b>						
<b>Progetto</b>		<b>11</b>				<b>DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1</b>						
codici finanziari												
<b>Processo 2</b>												
<b>Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)</b>												
<b>Finalità del Processo</b>												
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.												
<b>Stakeholders</b>												
<b>Famiglie con bimbi frequentanti il pre-post scuola</b>												
<b>Indici</b>												
		2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/ 2009	Atteso nell'anno 2011	Atteso nell'anno 2012	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>												
N° domande assistenza accolte		6.271	6.481	6.824	6.897	6.525	7000	7100	7200			
N° domande ricevute		47	59	104	99	70,00	100	100	100			
N° iscritti pre-post scuola		47	59	104	99	70,00	100	100	100			
N° alunni materne, elementari e medie		44	59	98	92	67,00	95	95	95			
N° morosi		651	691	722	757	688,00	765	765	765			
N° utenti/frequentanti		2	6	9	13	5,67	15	15	15			
		39	44	75	56	52,67	60	60	60			
<b>Indici di Tempo</b>												
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio		1	1	1	1	1,00	1	1	1			
<b>Indici di Costo</b>												
Costo del processo		€ 18.116,75	€ 20.860,49	€ 22.523,92	€ 24.695,71	€ 20.500,39	€ 22.873,24	€ 22.873,24	€ 22.873,24			
Proventi di competenza		€ 4.462,91	€ 6.591,13	€ 8.896,30	€ 7.100,00	€ 6.650,11	€ 8.000,00	€ 8.000,00	€ 8.000,00			
€ morosità accertate		€ 77,30	€ 250,80	€ 311,00	€ 547,90	€ 213,03	€ 500,00	€ 500,00	€ 500,00			
€ incassati su morosità		€ -	€ 127,80	€ 98,00	€ 364,00	€ 75,27	€ 350,00	€ 350,00	€ 350,00			
<b>Indici di Qualità</b>												
% gradimento servizio		80	80	90	95	83,33	100	100	100			
Valutazione del servizio da parte degli operatori		6	7	7	8	6,67	8	8	8			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo				Costo 2011		Nominativo			
COLOMBO MARIA LUISA	D3	5%	Supporto gestione dati				€ 2.550,00		Bosani Franca			
ZAMPEDRI MARA	C4	10%										

PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 2 GESTIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA								
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% soddisfazione delle richieste assistenza accolte/domande ricevute	(domande di	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
% efficacia del servizio (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari e medie)		9,74%	12,42%	12,42%	12,42%			
% di morosità	(morosi/utenti)	10,76%	25,00%	25,00%	25,00%			
% morosità recuperate morosità/€ morosità accertate)	(€ incassati su	35,33%	70,00%	70,00%	70,00%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Puntualità nell'erogazione del servizio attesa espresso in giorni)	(tempo di	1,00	1	1	1			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)		32,44%	34,98%	34,98%	34,98%			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 389,25	€ 381,22	€ 381,22	€ 381,22			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento servizio (basato sui reclami da parte dell'utenza)		83,33	100,00	100,00	100,00			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)		6,67	8,00	8,00	8,00			
<b>Analisi del processo</b>								
<p><i>Il processo che rientra nel lavoro ordinario degli uffici, oltre che di mantenimento della qualità e della adeguato supporto alle famiglie, presenta un margine di miglioramento, considerato l'incremento nel 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.</i></p>								

											ANNO	2011
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>												
Centro di Responsabilità	400 401 402 403 704 Servizio educativo culturale Gestione dei servizi educativi e culturali Servizio di Refezione Scolastica				DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4 DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1							
Servizio												
Programma	4											
Progetto	11											
codici finanziari												
<b>Processo 3</b>												
<b>Gestire la concessione del servizio di ristorazione scolastica.</b>												
<b>Finalità del Processo</b>												
Il servizio di ristorazione scolastica è affidato in concessione ad un'impresa specializzata nel settore. La finalità degli uffici è di monitorare costantemente la gestione del servizio secondo criteri di qualità e di professionalità. Le attività svolte dall'ufficio scuola oltre a quella citata riguardano soprattutto il 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 il tecnologo alimentare incaricato per il controllo qualità del servizio. In carico all'ufficio è anche la verifica e il controllo sulla manutenzione delle attrezzature del Centro Cottura. Altra attività fondamentale dell'ufficio la gestione dei blocchetti buoni mensa per le famiglie e il monitoraggio delle vendite con gli esercenti che si occupano della vendita e degli introiti.												
<b>Stakeholders</b>												
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>												
<b>Indici</b>												
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011	Atteso nell'anno 2012	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	6.271	6.481	6.824	6.897	6525,33	7000	7100	7200				
N° alunni	651	691	722	757	688,00	765	765	765				
N° domande accolte	634	677	712	748	674,33	750	750	750				
N° domande presentate	634	677	712	748	674,33	750	750	750				
N° Utenti (alunni, insegnanti, CRE)	785	820	873	919	826,00	930	930	930				
N° pasti	95052	99526	101325	104898	98634,33	105500	105500	105500				
<b>Indici di Tempo</b>												
Tempo di attesa espresso in minuti	6	6	5	5	5,67	5	5	5				
<b>Indici di Costo</b>												
Costo del processo	€ 102.173,59	€ 106.768,93	€ 121.502,81	€ 123.949,26	€ 110.148,44	€ 115.349,39	€ 115.349,39	€ 115.349,39				
Proventi di competenza	€ 25.037,07	€ 23.721,22	€ 15.734,43	€ 18.422,00	€ 21.497,57	€ 18.600,00	€ 18.600,00	€ 18.600,00				
spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 82.955,93	€ 82.902,22	€ 102.033,71	€ 102.300,00	€ 89.297,29	€ 102.000,00	€ 102.000,00	€ 102.000,00				
<b>Indici di Qualità</b>												
% gradimento servizio (da customer satisfaction)	87	88	90	93	88,33	93	93	93				
N° reclami	12	10	7	8	9,67	8	8	8				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo			Costo 2011		Nominativo			
COLOMBO MARIA LUISA	D3	5%		SUPPORTO AMMINISTRATIVO			€ 2.550,00		BOSANI FRANCA			
ZAMPEDRI MARA	C4	40%										

## PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 3 GESTIRE LA RISTORAZIONE SCOLASTICA

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)	120,06%	121,57%	121,57%	121,57%			
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>							
Puntualità nell'erogazione del servizio espresso in minuti (tempo di attesa)	5,67	5,00	5,00	5,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
% di copertura del servizio competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I) (provento di)	24,07%	18,24%	18,24%	18,24%			
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)	€ 1,12	€ 1,09	€ 1,09	€ 1,09			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)	€ 133,35	€ 124,03	€ 124,03	€ 124,03			
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)	€ 26,03	€ 20,00	€ 20,00	€ 20,00			
<b>Indicatori di Qualità</b>							
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)	88,33	93,00	93,00	93,00			
media reclami (reclami/utenti)	0,01	0,01	0,01	0,01			

**Analisi del processo**

*Il presente processo, di cui una quota parte dell'attività complessiva, riguarda la gestione dei buoni mensa, dal controllo della consegna del buono a scuola, all'ordine e alla verifica delle vendite con gli esercenti incaricati, potrebbe essere migliorato attraverso l'introduzione di una gestione informatizzata del pagamento dei buoni pasto. L'ufficio sta valutando la possibilità di passare dalla vendita e dal controllo cartaceo a quello informatico, attraverso la valutazione dei costi e l'avvio di una procedura di gara per l'acquisizione e la gestione del servizio tramite azienda specializzata.*

Obiettivo di processo											ANNO	2011
Misurazione della performance												
Centro di Responsabilità	400 401 402 403 704											
Servizio	Servizio educativo culturale											
Programma 4	Gestione dei servizi educativi e culturali										DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4	
Progetto	11	Servizio di trasporto scolastico									DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1	
codici finanziari												
<b>Processo 4</b>												
<b>Gestire il servizio di Trasporto Scolastico</b>												
<b>Finalità del Processo</b>												
La gestione del servizio, che è svolto da azienda di autonoleggio e trasporti specializzata, riguarda il monitoraggio e controllo della ditta e dello svolgimento del servizio; altra attività preminente riguarda la procedura di organizzazione del servizio con le famiglie, l'istituzione scolastica e gli alunni frequentanti.												
<b>Stakeholders</b>												
<b>Famiglie con bimbi frequentanti il trasporto scolastico</b>												
<b>Indici</b>												
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011	Atteso nell'anno 2012	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>												
<b>Popolazione</b>	6.271	6.481	6.824	6.897	6.525	7000	7100	7200				
N° domande assistenza accolte	28	34	43	48	35,00	50	50	50				
N° domande ricevute	28	34	43	48	35,00	50	50	50				
N° iscritti servizio trasporto	28	30	40	46	32,67	48	48	48				
N° alunni materne, elementari e medie	651	691	722	757	688,00	765	765	765				
N° morosi	13	11	7	6	10,33	8	8	8				
N° utenti/frequentanti	28	27	32	40	29,00	42	42	42				
<b>Indici di Tempo</b>												
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	1	1	1	1	1,00	1	1	1				
<b>Indici di Costo</b>												
Costo del processo	€ 25.057,57	€ 39.560,74	€ 57.621,04	€ 61.160,89	€ 40.746,45	€ 58.574,81	€ 58.574,81	€ 58.574,81				
Proventi di competenza	€ 1.706,30	€ 1.954,30	€ 2.347,12	€ 2.800,00	€ 2.002,57	€ 2.625,00	€ 2.625,00	€ 2.625,00				
€ morosità accertate	€ 137,35	€ 405,40	€ 187,10	€ 243,50	€ 243,28	€ 240,00	€ 240,00	€ 240,00				
€ incassati su morosità	€ 103,40	€ 239,29	€ 110,00	€ 206,50	€ 150,90	€ 200,00	€ 200,00	€ 200,00				
<b>Indici di Qualità</b>												
% gradimento servizio	65	70	80	80	71,67	95	95	95				
Valutazione del servizio da parte degli operatori	6	6	6	6	6,00	6	6	6				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>						<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo		Costo 2011		Nominativo				
COLOMBO MARIA LUISA	D3	5%		Supporto gestione dati		€ 2.550,00		Bosani Franca				
ZAMPEDRI MARA	C4	15%										

PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 4 GESTIRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO								
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% soddisfazione delle richieste assistenza accolte/domande ricevute)	(domande di	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
% efficacia del servizio trasporto/alunni materne, elementari e medie)	(n. iscritti serv.	4,75%	5,00%	5,00%	5,00%			
% di morosità	(morosi/utenti)	35,63%	35,00%	35,00%	35,00%			
% morosità recuperate morosità/€ morosità accertate)	(€ incassati su	62,03%	63,00%	63,00%	63,00%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Puntualità nell'erogazione del servizio attesa espresso in giorni)	(tempo di	1,00	1	1	1			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)		4,91%	5,00%	5,00%	5,00%			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 1.405,05	€ 1.394,64	€ 1.394,64	€ 1.394,64			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento servizio (indagine)		71,67	95,00	95,00	95,00			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)		6,00	6,00	6,00	6,00			
<b>Analisi del processo</b>								
<p><i>Il servizio ha visto un evidente miglioramento con il passaggio da una gestione affidata all'agenzia di trasporto pubblico locale ad azienda privata che si occupa esclusivamente del servizio scolastico. Da parte delle famiglie è stata registrata una valutazione decisamente positiva della nuova gestione.</i></p>								

Obiettivo di processo											ANNO	2011
Misurazione della performance												
Centro di Responsabilità												
Servizio	400 401 402 403 704											
Programma 4	Servizio educativo culturale											
Progetto	Gestione dei servizi educativi e culturali										DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4	
	11										DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1	
	codici finanziari											
Processo 5												
Gestire i corsi di nuoto												
Finalità del Processo												
Il processo è completamente organizzato e gestito dall'ufficio che segue l'affidamento alla piscina, l'assistenza e la vigilanza agli alunni, l'affidamento del servizio di trasporto e la gestione diretta con le famiglie e gli alunni frequentanti, il personale della piscina dove si svolge il corso e quello della ditta di trasporto. La finalità è principalmente quello dello sviluppo di una attività sportiva extrascolastica che le famiglie apprezzano e richiedono, in quanto dà loro la possibilità di una gestione protetta e allo stesso tempo formativa dei figli dopo l'orario scolastico.												
Stakeholders												
Famiglie con bimbi frequentanti il corso di nuoto extrascolastico												
Indici												
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011	Atteso nell'anno 2012	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
Indici di Quantità												
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6.897	6.525	7000	7100	7200				
N° domande assistenza accolte	58	62	80	102	66,67	105	105	105				
N° domande ricevute	58	62	80	102	66,67	105	105	105				
N° iscritti corso di nuoto	58	46	79	65	61,00	70	70	70				
N° alunni materne, elementari e medie	651	691	722	757	688,00	765	765	765				
N° morosi	4	8	13	13	8,33	15	15	15				
N° utenti/frequentanti	42	41	75	65	52,67	68	68	68				
Indici di Tempo												
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio	7	7	7	7	7,00	7	7	7				
Indici di Costo												
Costo del processo	€ 23.321,74	€ 30.579,96	€ 33.624,93	€ 36.760,89	€ 29.175,54	€ 33.074,56	€ 33.074,56	€ 33.074,56				
Proventi di competenza	€ 7.433,70	€ 9.147,15	€ 13.924,70	€ 12.000,00	€ 10.168,52	€ 12.600,00	€ 12.600,00	€ 12.600,00				
€ morosità accertate	€ 440,00	€ 1.615,10	€ 1.781,60	€ 1.611,50	€ 1.278,90	€ 1.700,00	€ 1.700,00	€ 1.700,00				
€ incassati su morosità	€ 440,00	€ 1.035,80	€ 1.057,20	€ 1.344,20	€ 844,33	€ 1.400,00	€ 1.400,00	€ 1.400,00				
Indici di Qualità												
% gradimento servizio	85	90	95	95	90,00	95	95	95				
Valutazione del servizio da parte degli operatori	7	7	8	8	7,33	8	8	8				
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo 2011		Nominativo						
COLOMBO MARIA LUISA	D3	5%	Supporto gestione dati	€	2.550,00	Bosani Franca						
ZAMPEDRI MARA	C4	15%										

PROGRAMMA 4 PROGETTO 1 PROCESSO 5 GESTIRE I CORSI DI NUOTO EXTRASCOLASTICO								
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% soddisfazione delle richieste assistenza accolte/domande ricevute)	(domande di	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>			
% efficacia del servizio trasporto/alunni materne, elementari e medie)	(n. iscritti serv.	8,87%	<b>8,90%</b>	<b>8,90%</b>	<b>8,90%</b>			
% di morosità	(morosi/utenti)	15,82%	<b>15,50%</b>	<b>15,50%</b>	<b>15,50%</b>			
% morosità recuperate morosità/€ morosità accertate)	(€ incassati su	66,02%	<b>67,00%</b>	<b>67,00%</b>	<b>67,00%</b>			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Puntualità nell'erogazione del servizio attesa espresso in giorni)	(tempo di	7,00	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)		34,85%	<b>35,00%</b>	<b>35,00%</b>	<b>35,00%</b>			
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 553,97	<b>€ 550,00</b>	<b>€ 550,00</b>	<b>€ 550,00</b>			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento servizio (basato sui reclami o lamentele verso il servizio dall'utenza)		90,00	<b>90,00</b>	<b>90,00</b>	<b>90,00</b>			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)		7,33	<b>7,50</b>	<b>7,50</b>	<b>7,50</b>			
<b>Analisi del processo</b>								
<p><i>Il processo ha visto un netto miglioramento nel corso degli anni, in quanto si è passati da un corso a una lezione ad un corso strutturato su due lezioni settimanali, incrementando anche il numero dei frequentanti. L'obiettivo rimane quello di mantenere il corso a due lezioni e garantire un costante ed attento monitoraggio sui pagamenti e le morosità, finalizzato ad un contenimento della spesa, viste le tariffe all'utenza decisamente contenute.</i></p>								

Obiettivo di processo											ANNO	2011
Misurazione della performance												
Centro di Responsabilità	400 401 402 403 704											
Servizio	Servizio educativo culturale											
Programma 4	Gestione dei servizi educativi e culturali					DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4						
Progetto 12	Gestione biblioteca comunale					DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 2						
codici finanziari												
Processo 6												
Gestire la biblioteca e le attività più strettamente ad essa connesse												
Finalità del Processo												
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi ad incontri/presentazione di libri differenziati per target d'età e mostre diverse, in grado di coinvolgere tutte le fasce della popolazione.												
Stakeholders												
Cittadini												
Indici												
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/ 2009	Atteso nell'anno 2011	Atteso nell'anno 2012	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità												
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6.897	6.525	7000	7100	7200				
N° utenti	529	513	489	535	510,33	540	540	540				
N° prestiti	7090	7108	7204	7759	7134,00	7800	7800	7800				
h apertura settimanale	20	20	20	20	20,00	20	20	20				
N° partecipanti incontri	120	180	160	300	153,33	310	310	310				
N° incontri lettura/con autori/ mostre organizzate	8	12	8	15	9,33	15	15	15				
Indici di Tempo												
Tempo medio attesa prestito all'interno della biblioteca (minuti)	9	8	7	5	8,00	5	5	5				
Tempo medio prenotazione/attesa prestito interbibliotecario (giorni)	7	7	7	7	7,00	7	7	7				
Indici di Costo												
Costo del processo	€ 60.703,09	€ 62.843,85	€ 65.738,76	€ 68.528,05	€ 63.095,23	€ 64.656,28	€ 64.656,28	€ 64.656,28				
Proventi di competenza	€ 1.201,66	€ 3.699,30	€ 974,88	€ 3.500,00	€ 1.958,61	€ 3.500,00	€ 3.500,00	€ 3.500,00				
Costo complessivo iniziative	€ 4.066,70	€ 4.611,63	€ 4.419,54	€ 5.116,90	€ 4.365,96	€ 5.100,00	€ 5.100,00	€ 5.100,00				
Indici di Qualità												
% gradimento servizio (basato sulle segnalazioni di disfunzioni e lamentele da parte dell'utenza)	70,00%	80,00%	80,00%	85,00%	76,67%	76	76	76				
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo			Costo		Nominativo			
COLOMBO MARIA LUISA	D3	5%										
VEGEZZI CLAUDIO	C3	80%										

PROGRAMMA 4 PROGETTO 2 PROCESSO 6 GESTIRE LA BIBLIOTECA							
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
% utilizzo del servizio utenti/popolazione) (N.	7,82%	8,00%	8,00%	8,00%			
media prestiti (prestiti/utenti)	1397,91%	1400,00%	1400,00%	1400,00%			
tasso di accessibilità (h apertura settimanali/36 ore lavorative)	55,56%	55,56%	55,56%	55,56%			
tasso di partecipazione (partecipanti iniziative/N. iniziative organizzate) (N.	6,09%	6,50%	6,50%	6,50%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>							
Tempo medio di attesa per il prestito	8	8	8	8			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)	€ 8,84	8,50%	8,50%	8,50%			
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 9,67	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50			
Costo delle iniziative complessivo iniziative / popolazione) (costo)	€ 0,67	€ 0,73	€ 0,72	€ 0,71			
<b>Indicatori di Qualità</b>							
% gradimento servizio (indagine)	76,67%	77%	76%	76%			
<b>Analisi del processo</b>							
<p><i>Il processo ha visto l'incremento costante del rapporto collaborativo con la Commissione Biblioteca nella proposta di iniziative culturali mirate sulla promozione della lettura sempre più qualificate e rivolte alle diverse fasce della popolazione. L'obiettivo importante è quello di migliorare l'offerta di attività mantenendo i costi nell'ottica del contenimento della spesa, grazie anche all'attivo coinvolgimento dei componenti della commissione e di una rete di relazioni con soggetti terzi in ambito culturale più ampia.</i></p>							

Obiettivo di processo										ANNO	2011
Misurazione della performance											
Centro di Responsabilità		400 401 402 403 704									
Servizio		Servizio educativo culturale									
Programma 4		Gestione dei servizi educativi e culturali				DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4					
Progetto 12 - 24		Servizi culturali e del tempo libero				DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 7					
codici finanziari											
Processo 7											
Organizzare manifestazioni ed eventi culturali											
Finalità del Processo											
Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia attraverso la collaborazione con le associazioni culturali e ricreative locali. La finalità degli ultimi anni è connessa all'obiettivo di realizzare più iniziative in collaborazione con le associazioni, ottimizzando la spesa per le iniziative culturali comunali.											
Stakeholders											
Cittadini/Associazioni e gruppi locali											
Indici											
	2007	2008	2009	2010	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011	Atteso nell'anno 2012	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno prec. /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Indici di Quantità											
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6.897	6.525	7000	7100	7200			
N. complessivo di iniziative culturali	74	76	79	73	76,33	76	76	76			
N. iniziative culturali finanziate	41	43	47	52	43,67	52	52	52			
N. partecipanti	3655	3845	3950	4100	3816,67	4200	4200	4200			
N. iniziative culturali comunali	59	56	52	52	55,67	54	54	54			
N. domande contributi accolte	11	16	23	26	16,67	28	28	28			
N. domande contributi presentate	11	16	23	26	16,67	28	28	28			
N. domande contributi ammissibili	11	16	23	26	16,67	28	28	28			
N. domande patrocinio accolte	12	12	10	17	11,33	17	17	17			
N. domande patrocinio presentate	12	12	10	17	11,33	17	17	17			
N. domande patrocinio ammissibili	12	12	10	17	11,33	17	17	17			
Indici di Tempo											
Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali - giorni	50	40	35	35	41,67	31	31	31			
Tempo medio erogazione patrocinio - giorni	8	8	8	8	8	8	8	8			
Indici di Costo											
Costo del processo	€ 63.677,61	€ 66.851,19	€ 67.749,70	€ 74.662,24	€ 66.092,83	€ 87.369,25	€ 87.369,25	€ 87.369,25			
Costo complessivo delle iniziative	€ 36.600,00	€ 41.504,63	€ 39.775,86	€ 46.052,10	€ 39.293,50	€ 47.000,00	€ 47.000,00	€ 47.000,00			
€ contributi complessivamente erogati	€ 10.426,00	€ 12.809,00	€ 15.176,80	€ 14.600,00	€ 12.803,93	€ 12.000,00	€ 12.000,00	€ 12.000,00			
€ introiti ( in altri processi anno 2007 € 12.000,00 compresi - da togliere totale 2007 € 4.570,00)	€ 16.570,00	€ 20.347,03	€ 13.147,00	€ 38.700,00	€ 16.688,01	€ 36.650,00	€ 36.650,00	€ 36.650,00			
N. beneficiari	11	11	18	18	13,33	18	18	18			
Indici di Qualità											
% gradimento servizio (indagine dal 2009)			70%	75%	72,50	80	80	80			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo			Nominativo		
COLOMBO MARIA LUISA	D3	35%									
VEGEZZI CLAUDIO	C3	20%									

PROGRAMMA 4 PROGETTO 7 PROCESSO 7 ORGANIZZARE MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULTURALI								
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>Contribuzione all'offerta culturale</b> (finanziate/n. iniziative culturali)	(N. iniziative)	57,21%	68,42%	68,42%	68,42%			
<b>Media partecipazione alle iniziative</b> (partecipanti/n.iniziative culturali)	(N.)	50	55	55	55			
<b>Grado di sostegno comunale</b> (culturali comunali/n. iniziative culturali complessive)	(N. iniziative)	72,93%	71,05%	71,05%	71,05%			
<b>% soddisfazione delle richieste di contributo</b> (accolte/domande ammesse)	(domande)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
<b>% soddisfazione delle richieste di patrocinio</b> (accolte/domande presentate)	(domande)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Tempo medio erogazione contributi per iniziative culturali</b>		41,67	31,00	31,00	31,00			
<b>Tempo medio erogazione patrocinio</b>		8,00	8,00	8,00	8,00			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo medio delle iniziative</b> (complessivo iniziative/iniziative realizzate)	(costo)	514,76	618,42	618,42	618,42			
<b>Costo unitario del servizio</b> (complessivo processo/n. partecipanti)	(costo)	€ 17,32	€ 20,80	€ 20,80	€ 20,80			
<b>Costo pro capite del servizio</b> (complessivo processo/popolazione)	(costo)	€ 10,13	€ 12,48	€ 12,31	€ 12,13			
<b>% Copertura dei costi</b> (entrate/costocomplessivo delle iniziative)		25,25%	41,95%	41,95%	41,95%			
<b>Valore medio contributi erogati</b> (complessivamente erogati/n. beneficiari)	(€)	€ 960,30	€ 666,67	€ 666,67	€ 666,67			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>% gradimento servizio</b> (indagine)		72,50%	80,00%	80,00%	80,00%			
<b>Analisi del processo</b>								
<p><i>Nell'ambito del presente processo dal 2009 è stata introdotta l'indagine sul grado di soddisfazione delle proposte culturali e delle iniziative realizzate da parte dell'utenza per monitorare il miglioramento del processo. L'obiettivo principale è quello di mantenere la qualità e la quantità delle proposte, contenendo i costi, attraverso la stretta collaborazione organizzativa con le associazioni del territorio. Inoltre, ci si è posti anche l'obiettivo su attività consolidate di incrementare gli iscritti. Inoltre, anche per il nuovo anno l'Amministrazione Comunale conferma la necessità della presenza di personale comunale durante le iniziative e spettacoli vari organizzati direttamente dal Comune o in collaborazione con le associazioni locali.</i></p>								

**Obiettivo di processo**  
**Misurazione della performance**

**Centro d Responsabilità**  
**Servizio**  
**Programma 4**  
**Progetto 13 - 25**  
codici finanziari

**400 401 402 403 704**  
**Servizio educativo culturale**  
**Gestione dei servizi educativi e culturali**  
**Servizi culturali e del tempo libero**

**DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 4**  
**DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 3 8**

**Processo 8****Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive****Finalità del Processo**

Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione. Proporre iniziative sportive e del tempo libero di qualità in collaborazione con le associazioni sportive del territorio e in modo autonomo integrando l'offerta delle attività in modo da coinvolgere il più possibile tutta la cittadinanza.

**Stakeholders****Cittadini / Società sportive****Indici**

	2008	2009	2010	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno 2011	Atteso nell'anno 2012	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>											
<b>Popolazione</b>	6.271	6.481	6.824	6.897	6525,33	7000	7100	7200			
N. impianti	6	7	7	7	6,67	7	7	7			
Ore settimanali di utilizzo	199	219	219	219	212,33	219	219	219			
Ore settimanali di apertura	199	219	219	219	212,33	219	219	219			
N. iniziative sportive	14	12	16	13	14,00	15	15	15			
N. iniziative sportive finanziate	5	3	7	3	5,00	5	5	5			
N. richieste di contributo	7	10	11	9	9,33	10	10	10			
N. patrocini	7	5	8	7	6,67	7	7	7			
N. convenzioni attivate per la gestione degli impianti	3	4	4	4	3,67	4	4	4			
N. impianti affidati in concessione	1	1	1	1	1,00	1	1	1			
<b>Indici di Tempo</b>											
Tempo medio erogazione contributi - giorni	50	40	35	35	41,67	35	35	35			
Tempo medio concessione patrocini - giorni	8	8	8	8	8,00	8	8	8			
<b>Indici di Costo</b>											
Costo del processo	€ 86.282,44	€ 77.039,81	€ 67.155,59	€ 73.956,65	€ 76.825,95	€ 67.242,13	€ 67.242,13	€ 67.242,13			
Proventi di competenza	€ 52.371,82	€ 39.820,97	€ 53.140,00	€ 52.100,00	€ 48.444,26	€ 49.400,00	€ 49.400,00	€ 49.400,00			
N. gg apertura impianti	270	270	270	270	270	270	270	270			
€ contributi assegnati	€ 28.148,19	€ 27.356,90	€ 30.265,00	€ 30.210,00	€ 28.590,03	€ 30.000,00	€ 30.000,00	€ 30.000,00			
costi impianti (utenze e spese generali - no manutenzioni)	€ 36.485,73	€ 32.117,45	€ 19.109,49	€ 24.270,00	€ 29.237,56	€ 21.770,00	€ 21.770,00	€ 21.700,00			
<b>Indici di Qualità</b>											
% gradimento dei servizi (indagine)	70%	70%	50%	70%	63%	70%	70%	70%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori (indagine)	6,50	6,50	5,00	6,50	6,00	7	7	7			

**Personale coinvolto nel Processo****Collaboratori coinvolti nel Processo**

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
COLOMBO MARIA LUISA	D3	20%			
ZAMPEDRI MARA	C4	15%			

## PROGRAMMA 4 PROGETTO 3 8 PROCESSO 8 GESTIRE SERVIZI E STRUTTURE SPORTIVE

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
<b>Tasso di accesso</b> utilizzo/ore settimanali di apertura (ore settimanali di)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
<b>Grado di utilizzabilità degli impianti</b> attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti (n. convenzioni)	3,67	3,70	3,70%	3,70%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>							
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
<b>% di copertura del servizio</b> costo del processo (provento di competenza/)	63,06%	63,00%	63,00%	63,00%			
<b>Costo pro capite</b> (costo del processo/popolazione)	€ 11,77	€ 12,00	€ 12,00	€ 12,00			
<b>Costo medio giornaliero</b> giorni apertura impianti (costi impianti / n°)	€ 108,29	€ 109,00	€ 109,00	€ 109,00			
<b>Indicatori di Qualità</b>							
<b>% gradimento dei servizi</b> (indagine)	63,33%	€ 64,00	€ 64,00	€ 64,00			
<b>Valutazione del servizio da parte degli operatori e/o gestori</b> (indagine)	6,00	6,50	6,50	6,50			
<b>Analisi del processo</b>							
<i>All'interno del presente processo ci si propone di mantenere la stretta collaborazione con le associazioni sportive locali nella gestione degli impianti, nell'offerta di attività ed iniziative, in quanto per l'uso attuale delle strutture non ci sono margini di potenziamento e/o ampliamento di utilizzo. Relativamente alle proposte di iniziative, attività e interventi in ambito sportivo si valuterà la possibilità di un maggior coinvolgimento e collaborazione con le associazioni.</i>							