

*Comune di Cavenago di Brianza*

*Provincia di Monza e Brianza*

## *Piano Performance*

*Adottato con delibera G. C. n. 119 del 29.10.2013*

## Premessa:

Il presente Piano viene redatto, secondo quanto previsto dall'art. 10, del D.Lgs. 150/09, al fine di assicurare "la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance dell'ente".

Il Piano è un documento programmatico ove sono riportati:

- a) *gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi dell'ente;*
- b) *gli indicatori per la misurazione e la valutazione con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi.*

Il piano è stato redatto mediante la collaborazione delle strutture politica e tecnica del Comune di Cavenago di Brianza: gli Amministratori hanno esercitato un ruolo di indirizzo, mentre i Responsabili di Settore hanno svolto un ruolo operativo nella predisposizione dello stesso.

Quanto agli obiettivi contenuti nel presente Piano, gli stessi sono stati individuati avendo come criterio guida la rilevanza e la loro pertinenza rispetto ai bisogni della cittadinanza, alla missione istituzionale, alle politiche ed alle strategie dell'Amministrazione.

Il Piano viene pubblicato nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale del comune – [www.comune.cavenagobrianza.mb.it](http://www.comune.cavenagobrianza.mb.it)

### ***IL PIANO DELLA PERFORMANCE E GLI OBIETTIVI DEL COMUNE DI CAVENAGO DI BRIANZA***

Il piano è articolato per sezioni. Una prima sezione riguarda l'Ente in generale: questa sezione evidenzia la struttura organizzativa dell'Ente e la variazione percentuale del personale dipendente in servizio negli ultimi 3 anni.

La seconda sezione è riferita all'analisi della situazione economica – finanziaria dell'Ente ed è articolata in due sub sezioni: una riguardante la situazione *finanziaria ed economica generale*, l'altra è riferita agli indicatori risultanti dalla situazione economica riferita ai tre anni presi in esame.

La terza sezione riguarda il *piano delle performance* vero e proprio. La prima parte di questa sezione è "identificativa": viene indicato il settore, servizio e ufficio di riferimento in modo tale da facilitare l'individuazione di ciò che è rilevante e/o che costituisce area di interesse.

Successivamente, viene identificato lo scopo del servizio che, detto in altri termini, identifica le finalità che il servizio deve perseguire nel proprio operato; fa seguito un sistema di indici di risultato (di quantità, di tempo, di costo e di qualità) che rilevano e misurano alcuni dati generali del servizio.

Al sistema di indicatori generali segue una seconda parte in cui vengono descritti gli ambiti tematici. *Gli ambiti tematici sono quegli ambiti che contengono le attività che producono un servizio a cui è collegato un portatore di interesse (cittadini – utenti – etc).* Ad ogni ambito tematico è associata l'indicazione delle risorse finanziarie che l'Amministrazione all'inizio di ciascun anno dedica proprio a quell'ambito. A ciascun ambito

tematico vengono poi associate le diverse attività che l'Amministrazione intende porre in essere in relazione a quel tema.

Viene inoltre indicato il personale coinvolto nel processo e la relativa percentuale di partecipazione allo stesso.

La terza e ultima parte riguarda la rilevazione e misurazione, tramite un'apposita batteria di unità di misura (indicatori), dell'attività svolta in relazione all'ambito tematico in cui è inserita. Sulla base dei dati così rilevati, l'organo politico (Giunta Comunale) procede alla determinazione degli obiettivi i quali costituiscono oggetto di valutazione da parte dell' *Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.)* a cui farà seguito la *Relazione sulla Performance*.

E' bene, altresì, tener presente, come sottolinea la CIVIT nella più volte citata delibera n. 112 del 28 ottobre 2010, che negli obiettivi/processi rientra anche la dimensione dell'efficienza e dell'efficacia complessiva dell'attività istituzionale ordinaria, ossia di quella parte di attività che ha carattere permanente, ricorrente o continuativo, che pure non ha un legame diretto con le priorità politiche.

Gli obiettivi/processi, come risulta dall'art. 5 del D.Lgs. n.150/2009, hanno le seguenti caratteristiche: rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, specifici e misurabili in termini concreti e chiari, tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati, riferibili ad un arco di tempo determinato, commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard o da comparazioni con amministrazioni analoghe; confrontabili con risultati raggiunti nel passato e correlati alla quantità e qualità delle risorse disponibili.

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	24 <u>Servizi di supporto interno: gestire la segreteria</u>
		12 <u>Gestire lo sportello al cittadino, il protocollo e l'archivio</u>
	PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	23 <u>Gestire le risorse umane e l'organizzazione</u>
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	14 <u>Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato</u>
		25 <u>Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate</u>
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI	16 <u>Gestire le entrate e i tributi locali</u>
	GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI	10 <u>Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)</u>
	UFFICIO TECNICO	21 <u>Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio</u>
	22 <u>Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie</u>	
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	6 <u>Gestire i servizi demografici</u>
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	7 <u>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</u>
	POLIZIA COMMERCIALE	3 <u>Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)</u>
	POLIZIA AMMINISTRATIVA	
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	18 <u>Gestire i servizi di supporto e i servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa</u>
	ISTRUZIONE ELEMENTARE	
	ISTRUZIONE MEDIA	
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	5 <u>Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica</u>
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE	11 <u>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</u>
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	
FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO	SERVIZI TURISTICI	19 <u>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche</u>
	MANIFESTAZIONI TURISTICHE	
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	13 <u>Gestire la pianificazione territoriale</u>
		17 <u>Gestire l'edilizia privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni</u>
	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.	
	SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE	
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	4 <u>Gestire il servizio di igiene urbana ed i controlli ambientali</u>
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	20 <u>Progettare e gestire i servizi di Asilo Nido</u>
		9 <u>Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori</u>
	STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI	2 <u>Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani</u>
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	15 <u>Gestire l'assistenza alle fragilità sociali</u>
		8 <u>Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili</u>
	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	1 <u>Erogare servizi cimiteriali</u>

N.	PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA
1	Erogare servizi cimiteriali	settore programmazione economica - settore lavori pubblici
2	Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani	settore servizi alla persona
3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	settore polizia locale - settore edilizia privata
4	Gestire il servizio di igiene urbana ed i controlli ambientali	settore lavori pubblici - settore entrate e tributi
5	Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	settore servizi alla persona
6	Gestire i servizi demografici	settore programmazione economica
7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	settore polizia locale
8	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	settore servizi alla persona
9	Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori	settore servizi alla persona
10	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	settore lavori pubblici
11	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	settore servizi alla persona
12	Gestire lo sportello al cittadino, il protocollo e l'archivio	settore programmazione economica
13	Gestire la pianificazione territoriale	settore edilizia privata
14	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	settore programmazione economica
15	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali	settore servizi alla persona
16	Gestire le entrate, i tributi locali	settore entrate e tributi
17	Gestire l'edilizia privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni	settore edilizia privata
18	Gestire i servizi di supporto e i servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	settore servizi alla persona
19	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	settore servizi alla persona
20	Progettare e gestire servizi di Asilo Nido	settore servizi alla persona
21	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	settore lavori pubblici
22	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	settore lavori pubblici
23	Gestire le risorse umane e l'organizzazione	settore entrate e tributi
24	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria	servizio segreteria generale
25	Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate	settore entrate e tributi

Comune di Cavenago di Brianza				
				ANNO 2013
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE				
Personale in servizio				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti (unità operative)	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative (unità operative)	6,00	5,50	4,50	4,50
Dipendenti (unità operative)	25,94	23,44	22,94	22,44
<b>Totale unità operative in servizio</b>	<b>31,94</b>	<b>28,94</b>	<b>27,44</b>	<b>26,94</b>
<b>Totale dipendenti in servizio (teste)</b>	<b>34,00</b>	<b>31,00</b>	<b>29,00</b>	<b>28,50</b>
Età media del personale				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Posizioni Organizzative	48,67	47,83	46,40	47,40
Dipendenti	41,84	42,64	43,71	45,04
<b>Totale Età Media</b>	<b>45,26</b>	<b>45,24</b>	<b>45,06</b>	<b>46,22</b>
Indici di assenza				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Malattia + Ferie + Altro	17,35%	17,35%	17,47%	17,38%
Malattia + Altro	2,44%	2,44%	7,15%	5,83%

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
Spesa complessiva per il personale	€ 1.191.283,68	€ 1.166.247,99	€ 1.166.068,70	€ 1.144.514,00
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 7.300,00	€ 7.300,00	€ 7.100,00	€ 3.400,00
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 2.004,78	€ 2.254,81	€ 2.238,12	€ 295,00

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2010	2011	2012	2013
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b>				
Spesa complessiva personale	28,05%	27,51%	27,51%	27,13%
Spese Correnti				
<b>2. Costo medio del personale</b>				
Spesa complessiva personale	€ 35.037,76	€ 37.620,90	€ 40.209,27	€ 40.158,39
Numero dipendenti				
<b>3. Costo personale pro-capite</b>				
Spesa complessiva personale	€ 175,01	€ 168,05	€ 168,02	€ 162,34
Popolazione				
<b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>				
Popolazione	200	234	247	253
Numero dipendenti				
<b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>				
Numero dipendenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Numero dirigenti				
<b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b>				
Numero dipendenti	4,32	4,26	5,10	4,99
Numero Posizioni Organizzative				
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b>				
Spesa per formazione impegnata	27,46%	30,89%	31,52%	8,68%
Spesa per formazione prevista				
<b>8. Spesa media formazione</b>				
Spesa per formazione	€ 62,77	€ 77,91	€ 81,56	€ 10,95
Numero dipendenti				
<b>9. Costo formazione su spesa personale</b>				
Spesa per formazione	0,17%	0,19%	0,19%	0,03%
Spesa complessiva personale				

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI										ANNO 2013	
<b>Gestione delle Entrate</b>											
Titoli	2010		2011		2012		2013		2013		
	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	stanzialto	Incasato			
Avanzo applicato	€ -	€ -	€ 1.200.000,00	€ -	€ 355.000,00	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1 - Tributarie	€ 2.844.070,55	€ 1.416.455,49	€ 2.567.094,25	€ 1.635.615,32	€ 3.770.835,37	€ 2.581.235,22	€ 3.328.876,00	€ 2.100.000,00	€ -	€ -	€ -
2 - Trasferimenti Stato	€ 1.146.120,16	€ 1.106.538,23	€ 1.082.640,00	€ 1.033.053,19	€ 152.287,51	€ 106.087,21	€ 122.288,00	€ 122.288,00	€ -	€ -	€ -
3 - Extratributarie	€ 708.159,93	€ 553.107,32	€ 708.403,00	€ 536.767,12	€ 666.879,68	€ 292.464,23	€ 593.085,00	€ 455.000,00	€ -	€ -	€ -
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 595.075,84	€ 595.004,00	€ 925.000,00	€ 922.622,28	€ 698.197,05	€ 696.897,05	€ 370.000,00	€ 370.000,00	€ -	€ -	€ -
5 - Entrate da acc. prestiti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
6 - Servizi conto terzi	€ 392.641,59	€ 370.129,56	€ 529.600,00	€ 375.621,57	€ 488.632,67	€ 373.879,84	€ 629.600,00	€ 380.000,00	€ -	€ -	€ -
<b>Totale entrate</b>	<b>€ 5.685.067,07</b>	<b>€ 4.041.234,66</b>	<b>€ 7.012.737,25</b>	<b>€ 4.503.679,48</b>	<b>€ 6.131.832,48</b>	<b>€ 4.050.563,54</b>	<b>€ 5.043.849,00</b>	<b>€ 3.427.288,00</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
<b>Gestione delle Spese</b>											
Titoli	2010		2011		2012		2013		2013		
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	stanzialto	Pagato			
1 - Spesa corrente	€ 4.247.632,76	€ 3.745.813,95	€ 4.238.872,37	€ 3.538.088,37	€ 4.232.360,27	€ 3.432.719,96	€ 4.044.249,00	€ 3.090.000,00	€ -	€ -	€ -
2 - Spese c/capitale	€ 72.266,69	€ 11.403,89	€ 815.000,00	€ 99.570,66	€ 694.058,24	€ 143.415,29	€ 370.000,00	€ 30.000,00	€ -	€ -	€ -
3 - Rimborso di prestiti	€ 121.353,28	€ 121.353,28	€ 1.128.200,00	€ 1.089.747,99	€ 331.208,27	€ 331.208,27	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
4 - Servizi conto terzi	€ 393.300,59	€ 357.365,36	€ 529.600,00	€ 376.297,94	€ 488.632,67	€ 465.917,92	€ 629.600,00	€ 320.000,00	€ -	€ -	€ -
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 4.834.553,32</b>	<b>€ 4.235.936,48</b>	<b>€ 6.711.672,37</b>	<b>€ 5.103.704,96</b>	<b>€ 5.746.259,65</b>	<b>€ 4.373.261,44</b>	<b>€ 5.043.849,00</b>	<b>€ 3.400.000,00</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
<b>Gestione residui</b>											
Titolo	2010		2011		2012		2013		2013		
	residui attivi	riscossione									
1 Tributarie	€ 2.002.305,24	€ 1.560.220,27	€ 1.708.819,52	€ 1.313.113,53	€ 1.335.184,92	€ 841.674,86	€ 1.676.355,76	€ 1.140.000,00	€ -	€ -	
2 Contributi e trasferimenti	€ 96.031,94	€ 37.390,34	€ 105.167,18	€ 51.167,18	€ 127.309,87	€ 100.958,32	€ 68.935,43	€ 38.000,00	€ -	€ -	
3 Extratributarie	€ 228.707,14	€ 89.836,94	€ 304.976,58	€ 121.302,27	€ 348.931,10	€ 146.936,38	€ 573.777,66	€ 500.000,00	€ -	€ -	
4 Contributi conto capitale	€ 193.020,56	€ 36.025,44	€ 154.944,98	€ 8.850,47	€ 151.105,37	€ 4.328,29	€ 148.066,22	€ 1.300,00	€ -	€ -	
5 Accensioni di prestiti	€ 154.093,25	€ -	€ 47.522,23	€ -	€ 47.522,23	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	
6 Servizi conto terzi	€ 24.541,17	€ 8.431,20	€ 20.234,12	€ 6.481,01	€ 52.383,08	€ 13.253,81	€ 126.308,98	€ 106.000,00	€ -	€ -	
<b>Totale residui su entrate</b>	<b>€ 2.698.699,30</b>	<b>€ 1.731.904,19</b>	<b>€ 2.941.664,61</b>	<b>€ 1.496.914,46</b>	<b>€ 2.062.526,57</b>	<b>€ 1.107.183,66</b>	<b>€ 2.893.504,05</b>	<b>€ 1.785.300,00</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	
Titolo	2010		2011		2012		2013		2013		
	residui passivi	pagamenti									
1 Spese correnti	€ 1.271.068,69	€ 836.693,56	€ 839.852,94	€ 642.195,91	€ 945.970,47	€ 713.501,76	€ 889.273,81	€ 750.000,00	€ -	€ -	
2 Spese per investimenti	€ 3.133.685,27	€ 436.430,76	€ 2.844.227,55	€ 722.096,04	€ 2.835.319,42	€ 639.751,93	€ 2.672.505,68	€ 579.000,00	€ -	€ -	
3 Rimborso di prestiti	€ 200.000,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ -	€ -	
4 Servizi conto terzi	€ 70.451,13	€ 16.023,49	€ 62.664,23	€ 3.787,36	€ 96.830,47	€ 41.678,26	€ 56.750,07	€ 25.000,00	€ -	€ -	
<b>Totale residui su spese</b>	<b>€ 4.675.205,09</b>	<b>€ 1.289.147,81</b>	<b>€ 3.746.744,72</b>	<b>€ 1.368.079,31</b>	<b>€ 3.878.120,36</b>	<b>€ 1.394.931,95</b>	<b>€ 3.718.529,56</b>	<b>€ 1.354.000,00</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	
<b>Indici per analisi finanziaria</b>											
Descrizione	2010	2011	2012	2013							
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 1.050.956,64	€ 977.140,00	€ 37.287,51	€ 37.288,00							
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 91.440,54	€ 84.517,15	€ 11.541,69	€ -							
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 1.126.393,68	€ 1.088.640,91	€ 1.075.146,39	€ 1.076.014,00							
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 121.353,28	€ 1.089.747,99	€ 331.208,27	€ -							
Anticipazioni di cassa	€ -	€ -	€ -	€ -							
<b>STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI</b>											
<b>Grado di autonomia finanziaria</b>											
Descrizione	2010	2011	2012	2013							
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie	75,61%	75,16%	96,68%	96,98%							
Entrate correnti											
2. Autonomia impositiva Entrate tributarie	60,53%	58,90%	82,15%	82,31%							
Entrate correnti											
3. Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali	22,37%	22,42%	0,81%	0,92%							
Entrate correnti											
<b>Grado di rigidità del Bilancio</b>											
Indicatori	2010	2011	2012	2013							
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborsamento mutui (cap+int)	28,50%	51,92%	30,89%	26,61%							
Entrate correnti											
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale	23,97%	24,98%	23,42%	26,61%							
Entrate correnti											
3. Rigidità per indebitamento Rimborsamento mutui (cap+int)	4,53%	26,94%	7,47%	0,00%							
Entrate correnti											
<b>Pressione fiscale ed erariale pro-capite</b>											
Indicatori	2010	2011	2012	2013							
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie	€ 521,85	€ 471,97	€ 639,44	€ 556,31							
Numero abitanti											
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie	€ 417,82	€ 369,90	€ 543,35	€ 472,18							
Numero abitanti											
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborsamento mutui (cap+int)	€ 31,26	€ 169,20	€ 49,39	€ -							
Numero abitanti											
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali	€ 154,39	€ 140,80	€ 5,37	€ 5,29							
Numero abitanti											
<b>Capacità gestionale</b>											
Indicatori	2010	2011	2012	2013							
1. Incidenza residui attivi Residui attivi	47,46%	33,39%	33,64%	51,42%							
Totale accertamenti											
2. Incidenza residui passivi Residui passivi	96,70%	55,82%	67,49%	73,72%							
Totale impegni											
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 3	55,45%	66,32%	64,76%	65,15%							
Accertamenti titoli 1 + 3											
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1	88,19%	63,71%	68,45%	63,08%							
Impegni titolo 1											

CARATTERISTICHE DELL'ENTE					ANNO	2013
<b>Popolazione</b>						
<b>Descrizione</b>		2010	2011	2012		2013
Popolazione residente al 31/12		6.807	6.940	7.081		7.134
di cui popolazione straniera		568	594	600		613
<b>Descrizione</b>						
		2010	2011	2012		2013
nati nell'anno		75	81	80		66
deceduti nell'anno		53	53	50		60
immigrati		287	290	240		327
emigrati		269	185	100		270
<b>Popolazione per fasce d'età ISTAT</b>						
		2010	2011	2012		2013
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	522	463	521		469
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	573	586	584		584
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.035	1.031	1.061		1.075
Popolazione in età adulta	30-65 anni	3.649	3.728	3.773		3.787
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.028	1.132	1.111		1.219
<b>Popolazione per fasce d'età Stakeholders</b>						
		2010	2011	2012		2013
Prima infanzia	0-3 anni	289	249	308		234
Utenza scolastica	4-13 anni	737	728	724		747
Minori	0-18 anni	1.381	1.331	1.391		1.339
Giovani	15-25 anni	723	731	745		777
<b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b>						7402

Territorio						
<b>Superficie in Km<sup>2</sup></b>						4,44
Frazioni						0
<b>Risorse idriche</b>						
Laghi						0
Torrenti						3
Fiumi						0

Viabilità						
<b>Strade</b>			2010	2011	2012	2013
Statali	Km		0	0	0	0,00
Provinciali	Km		2,6	2,6	2,6	2,60
Comunali	Km		22,4	22,4	22,4	22,40
Vicinali	Km		0	0	0	0,00
Autostrade	Km		2	2	2	2,00
		Tot. Km strade				27,00

		ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <b>servizi pubblici, Economico finanzia</b>  <b>Cimitero</b>  <b>LL.PP.</b> </div>				
<b>Processo 1</b>					
<b>Erogare servizi cimiteriali</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Garantire la gestione ed il monitoraggio dei servizi cimiteriali - Controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Cittadini</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
<b>Popolazione</b>	6807	6940	7085	6944	7.180
Ore apertura settimanale	70	70	70	70	70
N. loculi concessi	9	18	23	17	25
N. cellette concesse	7	8	40	18	10
N. tombe concesse	24	33	1	19	3
N. loculi richiesti	9	18	23	17	25
N. cellette richieste	7	8	40	18	10
N. tombe richieste	24	33	1	19	3
Ore di confronto apertura	70	70	70	70	70
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio predisposizione contratti (gg lavorativi)	5	5	5	5	5
<b>Indici di Costo</b>					
<b>Costo del Processo</b>	€ 60.003,82	€ 78.160,42	€ 90.286,46	€ 76.150,23	€ 28.669,45
Proventi cimiteriali di competenza	€ 10.500,00	€ 36.355,00	€ 56.354,80	€ 34.403,27	€ 52.000,00
Importo entrate per rinnovo concessioni	€ -	€ -	€ 14.000,00	€ 4.666,67	€ 3.500,00
<b>Indici di Qualità</b>					
N. Reclami e/o segnalazioni	2	1		1	3
<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		
Ileana Sala	D4	5%			
Sacconi Stefano	C1	10%			
Marinella Brambilla	B4	5%			
Angela Pizzirusso	B4	5%			
Paola Zaghi	D3	25%			
Domenico Grillo	B6	20%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,70</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Tasso di accessibilità del cimitero</b> (h. apertura settimanale/h.70)			100,00%	100,00%	
<b>% di utilizzo</b> (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)			100,00%	100,00%	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)</b>			5	5	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)			€ 10,97	€ 3,99	
<b>% Copertura</b> (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)			45,18%	181,38%	
<b>Presidio delle entrate</b> (importo entrate per rinnovo concessioni/ proventi cimiteriali di competenza)			13,56%	6,73%	
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>N° reclami e/o n° segnalazioni</b>			1	3	
<b>Analisi del risultato</b>					

		ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Servizi alla persona</b>				
Servizio	<b>Servizio sociale</b>				
Ufficio/Centro di Costo	<b>Servizio sociale</b>				
<b>Processo 2</b>					
<b>Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare; assicurare il funzionamento (o il controllo) delle strutture diurne per anziani.					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Anziani assistiti e loro famiglie</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
N° domande accolte SAD	6	3	0	3	2
N° domande ricevute SAD	6	5	3	5	2
N° anziani assistiti	101	75	74	83	75
N° anziani presenti sul territorio	1.089	1.131	1.189	1.136	1.223
N° utenti SAD	17	13	10	13	6
N. iniziative ricreative realizzate	1	1	1	1	1
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)	3	3	3	3,00	3
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 106.487,56	€ 136.914,44	€ 138.314,16	€ 127.238,72	€ 97.514,63
Proventi di competenza	€ 6.262,00	€ 10.997,00	€ 9.681,40	€ 8.980,13	€ 5.500,00
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ 14.770,87	€ 9.862,00	€ 9.118,00	€ 11.250,29	€ 8.456,56
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento	0,00%	90,00%	90,00%	60,00%	90,00%
Valutazione da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. visite domiciliari e colloqui	8,00	15,00	7,00	10	4,00
<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
Barbara Limonta	D3	5%			
Katia Rossini	D1	20%			
Augusta Visconti	B4	40%			
Maria Luigia Spinelli	B4	40%			
Elisabetta Colombo	B4	100%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		2,05			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attese
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				64,29%	100,00%
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				7,33%	6,13%
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)				16,36%	17,03%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)				3,00	3,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)				7,06%	5,64%
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 1.526,86	€ 1.300,20
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 18,32	€ 13,58
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)				8,84%	8,67%
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)				60,00%	90,00%
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%
Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)				12,00%	5,33%
<b>Analisi del risultato</b>					

Comune di Cavenago di Brianza				ANNO	2013
<b>Obiettivo di processo</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<i>Planificazione del territorio, Polizia Locale</i>			
Servizio		<i>Commercio e attività produttive, Polizia Amministrativa</i>			
Ufficio/Centro di Costo					
<b>Processo 3</b>					
<b>Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Esercizi commerciali - Attività Produttive</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
<b>Popolazione</b>	6.807	6.830	7.085	6.907	7.180
N° domande accolte	20	45	29	31	31
N° domande presentate	20	45	29	31	31
N° attività presenti sul territorio	60	58	60	59	58
Nuove attività insediate	4	10	5	6	3
Attività cessate	6	8	3	6	5
N° commercio di vicinato	57	58	57	57	56
n. attività commerciali	59	58	60	59	58
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante) rilasciate nell'anno	2	36	29	22	10
N° controlli su attività commerciali e produttive	10	15	12	12	10
<b>Indici di Tempo</b>					
<b>Indici di Costo</b>					
<b>Costo del processo</b>	€ 26.344,60	€ 24.671,31	€ 24.777,05	€ 25.264,32	€ 18.512,44
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%
<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	
Ermanno Lamperti	C4	20%			
Francesco Di Tullio	D2	5%			
Roberto Gnoni	C1	5%			
Cristina Squeri	C1	5%			
Stefano Zettera	C1	5%			
Magda Sonia Mottola	C1	5%			
<b>TOTALE UNITÀ OPERATIVE</b>		<b>0,45</b>			

<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>			
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)		100,00%	100,00%
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)		10,67%	5,17%
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)		9,55%	8,62%
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)		97,18%	96,55%
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)		0,32%	0,14%
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)		20,79%	17,24%
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>			
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)		€ 3,66	€ 2,58
<b>Indicatori di Qualità</b>			
% gradimento (indagine)		0,00%	20,00%
<b>Analisi del risultato</b>			

		ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Lavori Pubblici, Pianificazione del territorio, Polizia locale, Entrate tributi e rapporti con la Srl			
Servizio		Igiene ambientale, Edilizia privata, Tributaria			
Ufficio/Centro di Costo					
<b>Processo 4</b>					
<b>Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti. Il servizio è effettuato dalla società CEM AMBIENTE SPA che raggruppa molti comuni della zona					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Cittadini</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
<b>Popolazione</b>	6.807	6.940	7.085	6944	7.180
Ql. raccolta differenziata	1.519,00	1.550,00	1.620,00	1.563,00	1.650,00
Ql. totale RSU raccolti	1.877,00	1.855,00	1.882,00	1.871,33	1.900,00
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	3.396,00	3.405,00	3.502,00	3.434,33	3.550,00
N° utenze servizio raccolta rifiuti	3.214	3.289	3.380	3.294	3.400
Km. Territorio	4,44	4,44	4,44	4,44	4,44
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	1	1	1,00	1,00	1
N° passaggi raccolta alla settimana	2	2	2,00	2,00	2
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
<b>Indici di Costo</b>					
<b>Costo complessivo del processo</b>	€ 813.875,34	€ 831.046,85	€ 800.885,79	€ 815.269,33	€ 883.000,00
Proventi servizio raccolta rifiuti	€ 682.000,00	€ 690.000,00	€ 720.000,00	€ 697.333,33	€ 883.000,00
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	€ 38,00	€ 45,00	€ 50,00	€ 44,33	€ 65,00
Costi raccolta differenziata	€ 24.093,00	€ 26.000,00	€ 25.000,00	€ 25.031,00	€ 3.000,00
<b>Indici di Qualità</b>					
N. reclami	0	0	0	0,00	0
% gradimento della qualità ambientale (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<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	
Elena Biella	C1	25%			
Matteo Busnelli	D3	20%			
Domenico Grillo	B6	15%			
Laura Pirovano	D3	5%			
Magda Sonia Mottola	C1	5%			
Francesco Di Tullio	D2	5%			
Roberto Gnoni	C1	5%			
Cristina Squeri	C1	5%			
Stefano Zettera	C1	5%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,90</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata / ql. totale RSU raccolti )				83,52%	86,84%
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze )				1,04	1,04
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)				2,00	2,00
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)				1,00	1,00
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali (gg)				0,50	0,50
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo medio Ql (costo del processo/ ql. totali raccolti)				€ 237,39	€ 248,73
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)				85,53%	100,00%
Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)				€ 211,68	€ 259,71
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)				€ 117,41	€ 122,98
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)				€ 16,01	€ 1,82
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento della qualità ambientale (Indagine)				0,00%	0,00%
% Reclami rifiuti (N. reclami/ utenti)				0,00	0,00%
<b>Analisi del risultato</b>					

Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<b>Servizi alla persona</b>			
Servizio		<b>Pubblica Istruzione, Servizi sociali</b>			
Ufficio/Centro di Costo					
<b>Processo 5</b>					
<b>Gestire i Servizi di Assistenza Scolastica</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di assistenza scolastica (refezione e centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
N° alunni materne ed elementari	551	551	581	561	577
N° alunni materne, elementari e medie	753	753	775	760	789
N° domande refezione scolastica accolte nell'anno	710	702	685	699	690
N° domande refezione scolastica presentate nell'anno	710	702	685	699	690
N° Utenti refezione scolastica anno	710	702	685	699	690
N° pasti	81.150	87.463	89.098	85.904	88000
N° morosi refezione scolastica	53	37	88	59	75
Popolazione 4-13 anni	737	736	721	731	737
N° domande centri estivi accolte	102	102	85	96	79
N° domande centri estivi presentate	102	102	85	96	79
N° Utenti centro estivi	102	97	84	94	77
N° Morosi centri estivi	1	0	0	0	0
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo di attesa consegna pasti espresso in minuti	0	0	0	0,00	
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 331.628,06	€ 322.224,49	€ 101.119,27	€ 251.657,27	€ 89.270,39
Proventi di competenza refezione scolastica	€ 16.000,00	€ 16.000,00	€ 18.471,00	€ 16.823,67	€ 17.249,00
Spesa di competenza del servizio refezione scolastica	€ 63.968,00	€ 55.000,00	€ 57.000,00	€ 58.656,00	€ 57.000,00
Spesa di competenza del servizio centri estivi	€ 25.000,00	€ 23.871,00	€ 15.000,00	€ 21.290,33	€ 6.000,00
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento (da customer satisfaction)	0%	0%	0%	0,00	90%
N. reclami	1	0	0	0,33	0
<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	
Barbara Limonta	D3	20%	Psicopedagogista		
Sara Troilo	C1	15%	Educatori		
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,35</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					
				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)				91,93%	87,45%
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)				100,00%	100,00%
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)				100,00%	100,00%
% efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-12 anni)				12,90%	10,45%
% morosità servizi assistenza scolastica in carico al concessionario (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)				7,52%	9,78%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)				0,00	0,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)				€ 0,68	€ 0,65
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza/ utenti)				€ 0,49	€ 0,45
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				0,00%	0,00%
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)				€ 225,69	€ 77,92
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 36,24	€ 12,43
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (da customer satisfaction)				0,00%	90,00%
media reclami (reclami/utenti)				0,00	0,00
<b>Analisi del risultato</b>					

Obiettivo di processo					ANNO	2013
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<b>Economico finanziario</b>				
Servizio		<b>Servizi al cittadino</b>				
Ufficio/Centro di Costo						
<b>Processo 6</b>						
<b>Gestire i servizi demografici</b>						
<b>Finalità del Processo</b>						
<b>Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti attraverso le attività dello Sportello ai cittadini</b>						
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>						
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>						
<b>Stakeholder</b>						
<b>Cittadini</b>						
<b>Indici</b>						
		2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>						
<b>Popolazione</b>		6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
Ore apertura settimanale		32,00	22,50	17,00	23,83	15,50
N. unità operative del processo		6,00	6,00	3,00	5,00	3,00
N. pratiche		7.088	8.800	4.815	6.901	6.950
n. certificati		4.974	3.725	3.705	4.135	3.723
<b>Indici di Tempo</b>						
Tempo medio di attesa allo sportello (in minuti)		10	10	10	10,00	10
Tempo medio di attesa allo sportello pratiche popolazione straniera (in minuti)		60	20	10	30	10
<b>Indici di Costo</b>						
<b>Costo del Processo</b>		€ 211.147,08	€ 178.675,62	€ 160.188,17	€ 183.336,96	€ 100.953,74
N° pratiche		7.088,00	8.800,00	4.600,00	6.829,33	4.600,00
<b>Indici di Qualità</b>						
% gradimento		0,00%	0,00%	100,00%	33,33%	100,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>						
<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	
Ileana Sala	D4	20%				
Marinella Brambilla	B4	80%				
Angela Pizzirusso	B4	80%				
Stefano Sacconi	C1	90%				
Stefano Zettera	C1	10%				
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>2,80</b>				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						
					Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)					0,66	0,43
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)					0,07%	0,04%
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)					99,38%	96,80%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
<b>Tempo medio di attesa allo sportello (in minuti)</b>					10,00	10,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)					€ 26,40	€ 14,06
<b>Costo medio pratica</b> (costo del processo/n. pratica)					€ 26,85	€ 21,95
<b>Indicatori di Qualità</b>						
% gradimento (Indagine)					33,33%	100,00%
<b>Analisi del risultato</b>						
Le ore ufficiali di apertura settimanale dello sportello sono 17 , a queste vanno aggiunte altre 6 ore ,a battenti chiusi, durante le quali si ricevono - su appuntamento - i cittadini che debbono fare richiesta di iscrizione anagrafica. Parimenti vanno aggiunte altre 6 ore di apertura, sempre a battenti chiusi, per le esigenze dei cittadini e correlate a procedimenti di stato civile quali denunce di nascita, di morte, atti di cittadinanza.						

		ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Polizia Locale, Pianificazione del territorio, Lavori pubblici</b>				
Servizio	<b>Edilizia privata, Protezione Civile</b>				
Ufficio/Centro di Costo					
<b>Processo 7</b>					
<b>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Cittadini e utenti della strada</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
Km strade territorio	4,45	4,45	4,45	4,45	4,45
N. agenti	5	5	5	5	5
N. ore di attività di controllo stradale	1.440	1.500	1.350	1.430	1.200
N. ore di attività di controllo stradale settimanale	30,00	40,00	35,00	35,00	30,00
N. ore attività complessive pl settimanali	175	180	170	175	150
N. ore di vigilanza serale	140	145	100	128	80
N. ore settimanali di vigilanza sul territorio	140	145	120	135	100
N. ore vigilanza sul territorio	6.720	6.800	5.200	6.240	4.800
N. sinistri	18	13	18	16	13
N. controlli C.d.S.	576	590	560	575	500
N. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate	381	433	403	406	300
N. violazioni globali al C.d.S.	1.794	1.198	1.325	1.439	1.000
N. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio	25	19	19	21	19
Popolazione 25-64 anni	3.981	4.009	4.063	4.018	4.069
N. iniziative realizzate di Protezione Civile	65	35	20	40	20
N. attività progettate di Protezione Civile	65	35	20	40	20
N. ore servizi prossimità settimanale	60	70	61	64	50
N. abusi accertati	1	1	0	1	0
N. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie	10	55	50	38	45
N. controlli attività produttive	37	40	50	42	45
N. attività produttive	55	58	59	57	58
N. controlli su cantieri	3	10	2	5	3
N. infrazioni sicurezza stradale	1.780	1.198	1.325	1.434	1.000
N. sanzioni sicurezza stradale	1.780	1.198	1.325	1.434	1.000
N. sanzioni attività edilizie e produttive	2	10	2	5	1
N. sanzioni territorio e attività della popolazione	9	3	20	11	20
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale) in minuti	10,00	5,00	5,00	6,67	5,00
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione) in minuti	10,00	7,00	7,00	8,00	7,00
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi) in minuti	30,00	15,00	15,00	20,00	15,00
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
<b>Indici di Costo</b>					
Proventi di competenza sanzioni sicurezza stradale	€ 70.000,00	€ 75.000,00	€ 60.000,00	€ 68.333,33	€ 50.000,00
Proventi di competenza sanzioni territorio e attività della popolazione	€ 534,00	€ 448,00	€ 1.725,00	€ 902,33	€ 1.000,00
Proventi di competenza sanzioni attività edilizie e produttive	€ 50,00	€ 1.032,00	€ 0,00	€ 360,67	€ 50,00
Importo finanziamenti da altri Enti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Spese correnti di Protezione Civile	€ 1.200,00	€ 1.200,00	€ 1.200,00	€ 1.200,00	€ 1.200,00
<b>Costo del processo</b>	<b>€ 262.121,04</b>	<b>€ 337.162,16</b>	<b>€ 321.616,59</b>	<b>€ 306.966,60</b>	<b>€ 252.013,71</b>
<b>Indici di Qualità</b>					
N. ricorsi accolti sicurezza stradale	2,00	1,00	1,00	1,33	2,00
N. ricorsi accolti sui controlli attività edilizie e produttive	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Valutazione del servizio da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
% gradimento servizio (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<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	
Francesco Di Tullio	D2	90%			
Magda Sonia Mottola	C1	87%			
Stefano Zettera	C1	77%			

Roberto Gnoni	C1	87%	
Cristina Squeri	C1	87%	
Ermanno Lamperti	C4	92%	
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>5,20</b>	
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>			
		Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>			
<b>Vigilanza stradale settimanale</b> (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)		20,00%	20,00%
<b>% Controlli</b> (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)		40,23%	41,67
<b>Tasso presenza</b> (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)		321,35	269,66
<b>Tasso sicurezza stradale</b> (n. sinistri/ Km strade territorio)		3,67	2,92
<b>% sanzioni immediatamente contestate</b> (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)		28,19%	30,00%
<b>% presenza sul territorio settimanale</b> (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)		77,14%	66,67%
<b>Presidio serale</b> (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)		2,06%	1,67%
<b>Rapporto popolazione/agenti</b> (popolazione/ n. agenti)		1.388,80	1.595,56
<b>% servizio di prossimità settimanale</b> (n. ore servizi prossimità settimanale/ n. ore attività comple)		36,38%	33,33%
<b>% di abusivismo</b> (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)		1,74%	0,00%
<b>% controlli attività produttive</b> (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)		73,84%	77,59%
<b>% di sensibilizzazione del cittadini</b> (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)		0,52%	0,47%
<b>Efficacia della progettazione della Protezione Civile</b> (n. iniziative realizzate/ n. attività progettate)		100,00%	100,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>			
<b>Tempo medio di intervento su chiamata in minuti</b> (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)		6,67	5,00
<b>Tempo medio di intervento su chiamata in minuti</b> (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)		8,00	7,00
<b>Tempo medio di intervento su chiamata in minuti</b> (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)		20,00	15,00
<b>Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti</b>		30,00	30,00
<b>Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti</b>		30,00	30,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>			
<b>Valore medio sanzioni sicurezza stradale</b> (proventi di competenza/ n. infrazioni)		€ 47,64	€ 50,00
<b>Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione</b> (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)		€ 84,59	€ 50,00
<b>Costo medio controlli su attività edilizie e produttive</b> (costo del processo/ n. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie)		€ 8.007,82	€ 5.600,30
<b>Valore medio sanzioni su attività edilizie e produttive</b> (proventi di competenza/ n. abusi accertati)		€ 541,00	#DIV/0!
<b>% media finanziamento</b> (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti)		0,00	0,00
<b>Indicatori di Qualità</b>			
<b>% gradimento</b> (indagine)		0,00%	0,00%
<b>Valutazione del servizio da parte degli operatori</b> (indagine)		0,00%	0,00%
<b>% contestazioni sicurezza stradale</b> (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)		0,09%	0,20%
<b>% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive</b> (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)		0,00%	0,00%
<b>Analisi del risultato</b>			

		ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Servizi alla persona</b>				
Servizio	<b>Servizio sociale</b>				
Ufficio/Centro di Costo	<b>Servizi alla persona</b>				
<b>Processo 8</b>					
<b>Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia dei soggetti ed il supporto alle famiglie</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Diversamente abili e loro famiglie</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
N. nuovi utenti	1	1	0	0,67	1
N. disabili minori	8	8	8	8,00	8
N. utenti servizio	50	48	46	48,00	45
N. utenti centro diurno	5	5	5	5,00	5
N. utenti ADH	1	1	1	1,00	0
N. unità operative totali	31,94	29,00	27,44	29,46	26,94
Utenti con amministrazione di sostegno	3	4	3	3,33	3
<b>Indici di Tempo</b>					
N. gg Interorsi mediamente dalla data di richiesta alla data di attivazione	10	10	10	10,00	10
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 108.333,90	€ 118.990,63	€ 107.541,24	€ 111.621,92	€ 111.071,70
Proventi di competenza	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Valutazione parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
<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	
Barbara Limonta	D3	5%			
Katia Rossini	D1	20%			
Augusta Visconti	B4	15%			
Luisa Spinelli	C4	15%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,55</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				3,39%	0,00%
% di utenza minori seguita (n.ro minori seguiti/n.ro utenti servizio)				16,67%	17,78%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione)				10,00	10,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)				0,00%	0,00%
Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti)				€ 2.325,46	€ 2.468,26
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)				€ 16,07	€ 15,47
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)				0,00%	0,00%
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%
Valutazione da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%
<b>Analisi del risultato</b>					

Comune di Cavenago di Brianza			ANNO	2013	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Servizi alla persona</b>				
Servizio	<b>Servizio sociale</b>				
Ufficio/Centro di Costo					
<b>Processo 9</b>					
<b>Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie, nonché garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo attraverso il Centro di Aggregazione Giovanile					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.807	6.940	7.050	6932	7.180
n. casi seguiti tutela	20	21	24	22	24
n. segnalazioni	1	2	3	2	3
N° minori assistiti	20	21	24	22	24
n. affidi + comunità	4	4	4	4	4
N° utenti CAG	95	98	108	100	100
Tasso di criticità (n. casi penali seguiti/ n. minori in carico)	2%	2%	0%	1%	0%
N° presenza complessiva CAG	95	98	108	100	100
N° giornate di attività CAG	125	102	100	109	100
N° giornate apertura sett. al pubblico CAG	3	2	2	2	2
<b>Indici di Tempo</b>					
N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi	10	10	10	10,00	10
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 258.324,89	€ 304.783,76	€ 362.170,22	€ 308.426,29	€ 159.457,23
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
<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	
Barbara Limonta	D3	10%	Psicologa		
Katia Rossini	D1	30%	Educatori		
Luisa Spinelli	B4	15%			
Augusta Visconti	B4	15%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,70</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicazioni di Efficacia</b>					
% efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)				9,23%	12,50%
% allontanamenti (n. affidi + comunità / n. casi seguiti)				18,46%	16,67%
Tasso presenza media CAG (n. presenza complessiva / n. giornate di attività)				0,92	1,00
Tasso di accessibilità (n. gg apertura sett. pubblico/5 gg)				46,67%	40,00%
<b>Indicazioni di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)				10,00	10,00
<b>Indicazioni di Efficienza Economica</b>					
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)				€ 2.528,08	€ 1.285,95
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/ totale costo processo)				0,00%	0,00%
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)				€ 44,49	€ 22,21
<b>Indicazioni di Qualità</b>					
% gradimento				0,00%	0,00%
<b>Analisi del risultato</b>					

<b>Obiettivo di processo</b>	
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>Economico finanziario</i>
Servizio	<i>Patrimonio</i>
Ufficio/Centro di Costo	

<b>Processo 10</b>
<b>Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)</b>
<b>Finalità del Processo</b>
<b>Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare</b>

<b>Missione - Visione dell'Ente</b>
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>
<b>Stakeholder</b>
<b>Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti</b>

<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
<b>Popolazione</b>	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
n. immobili locati	21	20	20	20	21
n. totale immobili locabili	21	21	21	21	21
N. beni alienati e/o ceduti	0	0	0	0	0
N. richieste alienazioni	2	0	0	1	0
<b>Indici di Tempo</b>					
<b>Indici di Costo</b>					
<b>Costo del processo</b>	€ 8.322,58	€ 89.048,23	€ 74.561,32	€ 57.310,71	€ 73.989,10
<b>Indici di Qualità</b>					
N. totale immobili di proprietà	21	21	21	21	21

<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
Ileana Sala	D4	3%		
Donatella Bianchi	B3	15%		
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,18</b>		

<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>			
<b>% Locazioni</b> (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)		96,83%	100,00%
<b>% Alienazioni e/o cessioni beni immobili</b> (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)		0,00%	0,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>			
<b>Costo pro capite del processo</b> (Costo processo/popolazione)		€ 8,25	€ 10,30
<b>Indicatori di Qualità</b>			
<b>% di utilizzo del patrimonio immobiliare:</b> (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)		96,83%	100,00%

<b>Analisi del risultato</b>

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

 Area/Settore/Centro di Responsabilità  
 Servizio  
 Ufficio/Centro di Costo

**Servizi alla persona**  
**Biblioteca e Cultura, sport e tempo libero**
**Processo 11****Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico****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 a mirate iniziative culturali per target d'età**
**Missione - Visione dell'Ente***collegamento con le politiche/linee strategiche***Stakeholder****Cittadini****Indici**

	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
Utenti reali	1.384	1.511	1.530	1.475	1.550
N. prestiti	19.750	22.135	22.600	21.495	22.700
H apertura settimanale	21,00	22,00	22,00	21,67	22,00
Patrimonio	22.900	24.440	25.500	24.280	25.600
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio attesa prestito (gg.)	1	0,5	0,5	0,67	0,5
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 79.378,29	€ 110.221,60	€ 80.562,03	€ 90.053,97	€ 81.021,76
Spesa acquisto materiale multimediale	€ 1.400,00	€ 2.000,00	€ 1.500,00	€ 1.633,33	€ 1.000,00
Spesa acquisto libri	€ 11.600,00	€ 9.918,00	€ 5.499,00	€ 9.005,67	€ 5.000,00
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento iniziative promozione (indagine)	0,00%	98,00%	99,00%	65,67%	99,00%

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

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo
Sara Troilo	C1	70%		
Diana Crippa	c1	100%		
Barbara Limonta	D3	2%		
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>1,72</b>		

**INDICATORI DI PERFORMANCE**

Media triennio precedente

Performance attesa

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indice di diffusione</b> (Utenti reali/popolazione)	21,24%	<b>21,59%</b>
<b>Media prestiti</b> (prestiti/utenti reali)	14,57	<b>14,65</b>
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)	60,19%	<b>61,11%</b>
<b>Indici di prestito</b> (N. prestiti/popolazione)	3,10	<b>3,16</b>
<b>Indice di circolazione</b> (N. prestiti/patrimonio)	88,53%	<b>88,67%</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>		
<b>Tempo medio di attesa per il prestito</b>	0,67	<b>0,50</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>		
<b>Costo prestito</b> (costo processo/n. prestiti)	€ 4,19	€ <b>3,57</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/popolazione)	€ 12,97	€ <b>11,28</b>
<b>Investimenti per materiale multimediale</b> (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)	€ 0,24	€ <b>0,14</b>
<b>Investimenti per libri</b> (Spesa acquisto libri/popolazione)	€ 1,30	€ <b>0,70</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>		
<b>% gradimento iniziative promozione</b> (indagine)	65,67%	<b>99,00%</b>

**Analisi del risultato**

		ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Economico finanziario</b>				
Servizio	<b>Servizi al cittadino</b>				
Ufficio/Centro di Costo	<b>Sportello al cittadino</b>				
<b>Processo 12</b>					
<b>Gestire lo Sportello al Cittadino, il protocollo e l'Archivio</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Cittadini</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec.	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
<b>Popolazione</b>	6.767	6.940	7.085	6.931	7.180
n.ro dipendenti del servizio	6	6	4	5	4
n.ro dipendenti totali dell'Ente	31	29	29	30	29
n.ro ore apertura settimanale	32	23	22	26	15,50
N. richieste evase sportello unico	14.172	14.500	14.420	14.364	14.323
N. richieste pervenute sportello unico	14.172	14.500	14.420	14.364	14.323
n.ro atti protocollati in uscita	4.355	959	3.723	3.012	3.407
n.ro atti protocollati in entrata	9.872	12.340	8.734	10.315	7.801
n.ro postazioni PC	6	7	7	7	7
n. richieste evase in front-office	4.252	4.800	5.250	4.767	4.608
n. richieste evase in back office	9.920	9.700	9.342	9.654	9.715
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio di risposta (minuti)	15	20	20	18,33	18
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) giorni	1	1	1	1,00	0,5
Tempo medio di attesa allo sportello (in minuti)	10	10	10	10,00	10
tempo medio evasioni richiesta accesso atti (gg.)	5	5	5	5,00	5
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (giorni)	1	1	1	1,00	1
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (giorni)	3	3	3	3,00	3
<b>Indici di Costo</b>					
<b>Costo del processo</b>	€ 242.724,53	€ 217.126,21	€ 192.566,66	€ 217.472,46	€ 179.724,50
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<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	
Ileana Sala	D4	5%			
Marinella Brambilla	B4	20%			
Angela Pizzirusso	B4	20%			
Giuseppina Lacovara	B1	100%			
Stefano Sacconi	C1	10%			
Nadia Angeloni	D2				
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>1,55</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Tasso di accessibilità sportello</b> (h. apertura settimanale/36 h)				71%	43%
<b>% di richieste evase urp</b> (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)				100,00%	100,00%
<b>% di evasione richieste in front-office</b> (n.ro richieste evase/n.richieste totali)				33,19%	32,17%
<b>% di evasione richieste in back-office</b> (n.ro richieste evase/n.richieste totali)				67,21%	67,83%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio di evasione richieste</b>				18,33	18
<b>Tempo medio evasione richieste accesso agli atti (gg.)</b>				5,00	5,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)				€ 31,38	€ 25,03
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (indagine)				0,00%	100,00%
<b>Analisi del risultato</b>					

		ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Pianificazione del territorio</b>				
Servizio	<b>Urbanistica</b>				
Ufficio/Centro di Costo					
<b>Processo 13</b>					
<b>Gestire la pianificazione territoriale</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Cittadini, amministratori e liberi professionisti</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.807	6.940	7.050	6932,33	7.180
Mq. territorio	4.440.000,00	4.440.000,00	4.440.000,00	4.440.000,00	4.400.000,00
Mq. edificati	5.186,00	11.398,50	9.991,00	8.858,50	1.000,00
Mc. nuove edificazioni	17.181,00	29.028,21	107.752,00	51.320,40	4.000,00
Mq. non edificabili	679.428,00	679.428,00	679.428,00	679.428,00	679.428,00
N. piani attuativi approvati	2	0	0	1	0
N. piani attuativi presentati	2	0	0	1	0
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)	60	60	60	60,00	60
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi)	90	90	90	90,00	90
<b>Indici di Costo</b>					
Costo complessivo del processo	€ 30.510,34	€ 26.380,22	€ 33.790,06	€ 30.226,87	€ 27.227,51
N. unità operative del processo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento	0%	0%	0%	0%	0,00%
<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	
Monica Leoni	D3	30%			
Zaghi Paola	D3	30%			
Elena Biella	C1	10%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,70</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)				0,20%	0,02%
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)				15,30%	15,44%
% attuazione dei Piani attuativi (N. piani attuativi approvati/Piani attuativi presentati)				100,00%	0,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) (da regione-provincia-enti-cittadini)				60	60
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale				100,00%	100,00%
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti)				90	90
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/n. unità operative del processo)				€ 30.226,87	€ 27.227,51
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 4,36	€ 3,79
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Analisi del risultato</b>					

		ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Economico finanziario</b>				
Servizio	<b>Contabilità generale</b>				
Ufficio/Centro di Costo					
<b>Processo 14</b>					
<b>Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico - finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge; gestire le procedure di approvvigionamento di cancelleria, piccole spese e materiale consumabile per il funzionamento dell'ente</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Amministratori/ Funzionari</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6.944	7.100
n. variazioni di capitoli di bilancio	66	92	85	81	40
n. tot. capitoli	369	406	346	374	348
n. correzioni effettuate	0	0	0	0	0
n. atti pervenuti	587	546	1.163	765	700
n. pareri emessi	556	550	601	569	479
totale delibere	188	164	193	182	179
N° richieste evase	1.130	546	601	759	479
N° richieste pervenute	1.130	546	601	759	479
N° unità operative del processo	1	1	1	1	1
Numero mandati emessi	2.403	2.601	2.680	2.561	2.450
Numero reversali emesse	1.583	1.562	1.930	1.692	1.600
Numero impegni registrati	595	775	752	707	650
Numero accertamenti registrati	121	134	143	133	130
N. unità operative totali	31,94	28,94	27,44	29,44	26,94
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio pareri regolarità contabile	3	2	2	2	2
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	95,00%	96,00%		63,67%	
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	5	4	5	5	5
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	30	30	30	30	30
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	2	2	2	2	2
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 82.547,22	€ 85.386,67	€ 191.712,69	€ 119.882,19	€ 135.658,17
Importo acquisti di economato	€ 6.189,83	€ 5.608,56	€ 8.341,70	€ 6.713,36	€ 8.000,00
Spese correnti	€ 4.247.632,78	€ 4.286.401,81	€ 4.345.161,00	€ 4.293.065,19	€ 4.044.249,00
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento (Indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%	100,00%	33,33%	
N. determine sospese	0	0	0	0	0
N. determine per settore	368	370	408	362	300
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		<b>Costo</b>
Ileana Sala	D4	67%			
Donatella Bianchi	B3	85%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>1,52</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					
				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Capacità programmatrice</b> (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)				21,68%	11,49%
<b>Efficacia dei controlli di regolarità contabile</b> (correzioni effettuate/ atti pervenuti)				0,00%	0,00%
<b>% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori</b> (richieste evase/ richieste pervenute)				100,00%	100,00%
<b>% personale</b> (n. unità operative del processo/n. unità operative totali)				3,40%	3,71%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio pareri regolarità contabile</b>				2,33	2,00
<b>% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale</b>				63,67%	0,00%
<b>Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso</b>				5	5
<b>Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento</b>				30	30
<b>Tempo medio acquisti su richieste da uffici</b>				2	2
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo del processo/popolazione)				€ 17,26	€ 18,89
<b>Costo unitario del processo</b> (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)				€ 4.072,09	€ 5.035,57
<b>Efficacia economato</b> (importo acquisti di economato/ spese correnti)				0,16%	0,20%
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (Indagine rivolta a colleghi e amministratori)				33,33%	0,00%
<b>Incidenza degli errori</b> (n. determine sospese per errori/ n. determine del settore)				0,00%	0,00%
<b>Analisi del risultato</b>					

Comune di Cavenago di Brianza				ANNO	2013
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Servizi alla persona</b>				
Servizio	<b>Servizio sociale</b>				
Ufficio/Centro di Costo					
<b>Processo 15</b>					
<b>Gestire l'assistenza alle fragilità sociali</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Persone in difficoltà economica e sociale</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
<b>Popolazione</b>	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
N. richieste contributi accolte	71	87	96	85	80
N. richieste contributi presentate ammissibili	71	87	96	85	80
N. richieste contributi presentate	79	90	109	93	90
Indice di povertà (n. richieste presentate/popolazione)	1,16%	1,30%	0,01%	0,82%	
N° domande accolte sostegno locazione	38	38	10	29	8
N° domande sostegno locazione presentate ammissibili	44	41	33	39,33	20
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio erogazione contributo (gg)	30	25	25	26,67	25
Ore di apertura Servizio Assistenza Sociale	8	8	10	8,67	10
Ore/glomi di confronto apertura	4	4	5	4,33	5
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	100	100	100	100,00	100
<b>Indici di Costo</b>					
<b>Costo del processo</b>	€ 113.706,74	€ 132.770,90	€ 132.546,09	€ 126.341,24	€ 88.802,00
importo contributi erogati	€ 36.833,00	€ 78.402,00	€ 72.618,00	€ 62.617,67	€ 42.700,00
Importo finanziato da altri enti su progetti	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Indici di Qualità</b>					
Valutazione da parte degli operatori	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
<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	
Barbara Limonta	D3	13%			
Katia Rossini	D1	30%			
Luisa Spinelli	B4	20%			
Augusta Visconti	B4	20%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,83</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)				100,00%	100,00%
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)				0,00%	0,00%
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)				0,00	0,00
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				72,88%	40,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio erogazione contributo gg				26,67	25,00
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)				0	0
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)				24,07%	27,78%
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione				100	100
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)				€ 18,19	€ 12,37
% Finanziamenti (importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)				0,00%	0,00%
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Valutazione da parte degli operatori (Indagine)				0,00%	0,00%
<b>Analisi del risultato</b>					

Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Entrate tributi e rapporti con S.r.l.			
Servizio		Tributarie e personale			
Ufficio/Centro di Costo					
Processo 16					
Gestire le entrate e i tributi locali					
Finalità del Processo					
Attività di riscossione delle entrate e dei tributi locali					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Amministratori/ Contribuenti					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.807	6.940	0	4582	7.180
N. morosi	263	350	380	331	520
N. contribuenti	5269	6340	8630	6746	8.750
Totale recupero evasione ICI - 2011 e anni precedenti	€ 15.000,00	€ 37.000,00	€ 250.000,00	€ 100.666,67	€ 150.000,00
Totale Entrate ICI - valore medio triennio precedente	€ 1.135.000,00	€ 1.110.000,00	€ 1.125.333,33	€ 1.123.444,44	€ -
Totale Entrate IMU	€ -	€ -	€ 1.328.000,00	€ 442.666,67	€ 1.200.000,00
Totale recupero evasione TARSU	€ 285.000,00	€ 23.000,00	€ 15.000,00	€ 107.666,67	€ 10.000,00
Totale Entrate TARSU	€ 682.000,00	€ 690.000,00	€ 720.000,00	€ 697.333,33	€ -
Totale Entrata Tares	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 883.000,00
Totale recupero imposta pubblicitaria	€ -	€ -	€ 10.000,00	€ 3.333,33	€ 5.000,00
Totale entrate imposta pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni (da gestione diretta)	€ 29.000,00	€ 31.000,00	€ 62.000,00	€ 40.666,67	€ 70.000,00
Totale Entrata TOSAP	€ 40.000,00	€ 37.500,00	€ 37.500,00	€ 38.333,33	€ 90.000,00
Totale Entrata Illuminazione Votiva	0	23500	26100	16533	€ 26.000,00
N. modulistica tributarie in uso e schede informative tributi per sito Web	8	8	11	9	13
N. modulistica tributaria agglomerata	0	5	3	3	9
Nr. ore di sportello IMU - servizio di calcolo	0	0	210	70	50
IMU - Posizioni dichiarative corrette al fine dell'invio del conteggio	0	0	1756	585	90
Totale posizioni IMU	0	0	3820	1273	3.900
Tares: posizione agglomerate a seguito introduzione tributo	0	0	0	0	750
Totale posizioni TARES	0	0	0	0	3400
Nr. ore sportello dedicate TARES	-	-	-	-	75
Nr. ore sportello totali	-	-	-	-	182
Indici di Tempo					
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	55	52	72	60	55
H sportello TARES/H sportello	-	-	-	-	41%
Indici di Costo					
Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza	€ 938.508,89	€ 1.538.021,00	€ 1.888.009,00	€ 1.454.846,30	€ 2.100.000,00
Totale importo accertato di competenza	€ 1.886.000,00	€ 2.477.500,00	€ 3.035.835,00	€ 2.466.445,00	€ 3.328.876,00
Totale importo riscosso residui attivi	€ 1.869.700,03	€ 1.519.139,74	€ 1.633.276,00	€ 1.674.038,59	€ 1.140.000,00
Totale importo residui attivi	€ 2.002.305,24	€ 2.000.000,00	€ 1.519.139,74	€ 1.840.481,66	€ 1.676.355,00
Costo del processo	€ 102.795,80	€ 111.114,43	€ 162.140,97	€ 125.350,40	€ 240.074,33
N procedure coattive attivate tributarie	108	160	200	156	330
N. crediti in sofferenza	263	300	350	304	440
Indici di Qualità					
N. rettifiche effettuate	28	25	35	29	70
N. avvisi di accertamento	30	413	740	394	680
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	1	0	0
Totali ricorsi gestiti	0	0	2	1	2
% gradimento Iniziative promozione (Indagline)	0,00%	0,00%	85,00%	0	85,00%
Personale coinvolto nel Processo					
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Laura Pirovano	D3	55%			
Stefano Zettera	C1	3%			
Roberto Gnani	C1	3%			
Cristina Squeri	C1	3%			
Ermanno Lamperti	C1	3%			
Magda Sonia Squeri	C1	3%			

Colciago Gabriella	C5	100%		
Brambilla Sara	D1	10%		
Leoni Monica sino al 30/09/13	D3	100%		
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>2,80</b>		
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				
			Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>				
<b>% di morosità</b>				
(n. morosi/ n. contribuenti )			4,91%	5,94%
<b>Tasso recupero evasione ICI</b>				
(Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)			8,96%	13,33%
<b>Tasso recupero evasione TARSU /TIA</b>				
(Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)			15,44%	1,39%
<b>Tasso recupero imposta pubblicitaria</b>				
(Totale recupero imposta pubblicitaria/ totale entrate Imposta pubblicitaria)			8,20%	7,14%
<b>% modulistica tributaria aggiornata</b>				
(Totale modulistica tributaria aggiornata/ totale modulistica tributaria)			29,63%	69,23%
<b>% aggiornamento posizione tributarie a seguito introduzione TARES</b>				
<b>posizioni aggiornate per TARES/Contribuenti Tares</b> (Totale)			0,00%	22,06%
<b>% incremento imposta comunale sulla pubblicità e diritto P.A. per riscossione diretta</b>				
(Totale imposta comunale sulla pubblicità modulistica tributaria aggiornata/ totale modulistica tributaria)			0,00%	72,13%
<b>% di contribuenti IMU ai quali inviare calcolo</b>				
			0,00%	2,31%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>				
<b>Velocità media incasso</b>				
(tempo che Intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)			59,67	55,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>Costo pro capite del processo</b>				
(costo processo/ popolazione)			€ 27,36	€ 33,44
<b>% riscossione accertamenti tributari</b>				
(importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)			58,99%	63,08%
<b>% riscossione crediti esigibili</b>				
(importo riscosso residui attivi / totale importo residui attivi all'1 gennaio)			90,96%	68,00%
<b>Tasso recupero crediti</b>				
(n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)			51,26%	75,00%
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>% di rettifica</b>				
(N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)			7,44%	10,29%
<b>Correttezza della prassi</b>				
(n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)			-	-
<b>Analisi del risultato</b>				

Comune di Cavenago di Brianza				ANNO	2013
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<b>Planificazione del territorio</b> <b>Edilizia privata</b>			
<b>Processo 17</b>					
<b>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
h apertura settimanale	2	2	3	2	5
N. domande presentate ammissibili	94	129	103	109	100
N. richieste integrazioni	30	110	20	53	40
N. domande presentate	94	129	103	109	100
N° richieste accesso atti evase	33	45	55	44	50
N° richieste accesso atti ricevute	33	45	55	44	50
N° controlli DIA	40	25	15	27	20
N° DIA presentate	83	119	22	75	25
N° idoneità alloggio	69	49	41	53	40,00
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo di abbattimento DIA (in gg)	30	30	30	30,00	30
Tempo medio controllo SCIA	15	15	15	15,00	15
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)	30	30	30	30,00	30
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	15	15	15	15,00	15
N° pratiche evase in ritardo	0	0	0	0	0
N° pratiche ricevute	94	129	101	108	125
<b>Indici di Costo</b>					
N° pratiche evase	94,00	129,00	103,00	109	125,00
Costo del processo	€ 55.886,40	€ 50.348,29	€ 38.564,00	€ 48.266,23	€ 34.781,18
Oneri urbanizzazione	€ 525.637,83	€ 800.823,00		€ 442.153,61	€ 240.000,00
N° titoli abilitativi rilasciati	11	10	10	10	10
€ sanzioni rispetto tempistiche (oneri, fine lavori, agibilità, ecc.)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
n. ricorsi di edilizia	0	0	2	1	
n. pratiche di diniego	2	0	2	1	1
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>		
Nome e cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	
MONICA LEONI	D3	50%			
ZAGHI PAOLA	D3	15%			
ELENA BIELLA	C1	10%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,75</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					
				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				6,48%	13,89%
% soddisfazione della richiesta (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100,00%	125,00%
Tasso di integrazione degli atti (N. richieste integrazioni/N. domande presentate)				49,08%	40,00%
Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)				100,00%	100,00%
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)				35,71%	80,00%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo di abbattimento DIA (in gg)				30,00	30,00
Tempo medio controllo SCIA				15,00	15,00
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo (in funzione della tipologia di autorizzazione)				30,00	30,00
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti				15,00	15,00
Controllo dei tempi (n. pratiche evase in ritardo/ n. pratiche ricevute)				0,00	0,00
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo medio pratica (costo del processo / n. pratiche evase)				€ 444,17	€ 278,25
Provento medio urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)				€ 42.789,06	€ 24.000,00
Proventi da sanzioni (€ sanzioni rispetto tempistiche* / n. pratiche evase)				€ -	€ -
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 6,95	€ 4,84
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)				0,00%	0,00%
% ricorsi				50,00%	0,00%
(n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)					
<b>Analisi del risultato</b>					

## Obiettivo di processo

## Misurazione della performance

Area/Settore/Centro di Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

Servizi alla persona

Pubblica Istruzione

## Processo 18

Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa

## Finalità del Processo

Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e il finanziamento di attività integrative

## Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

## Stakeholder

Alunni / Famiglie / Direzioni scolastiche

## Indici

	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
<b>Popolazione</b>	6.807	6.940	7.085	6944	7.180
N. ore per attività integrative	609	609	609	609	609
N. ore complessive lezione	6.699	6.699	6.699	6699	6.699
N° ore sostegno settimanali	104	110	143	119,00	121
N° progetti accolti	8	8	13	10	6
N° progetti presentati	18	18	25	20	26
N° alunni hp	21	22	25	23	27
N° alunni	753	762	775	763	789
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio erogazione contributi	90	90	90	90,00	90
<b>Indici di Costo</b>					
<b>Costo del processo</b>	€ 54.942,77	€ 51.956,43	€ 50.325,89	€ 52.408,36	€ 164.920,04
Importo finanziamento erogato	€ 220.645,00	€ 230.317,00	€ 197.396,00	€ 216.119,33	
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento dei servizi (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
N. classi partecipanti	33	33	32	33	34
N. totale classi	33	33	52	39	54

## Personale coinvolto nel Processo

## Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo
Barbara Limonta	D3	10%		
Sara troilo	C1	15%		
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,25</b>		

## INDICATORI DI PERFORMANCE

	Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>		
<b>% di attività integrative</b> (n. ore per attività integrative/ ore complessive lezione)	9,09%	9,09%
<b>Capacità di sostegno dell'hp</b> (n ore sostegno / n. alunni hp)	5,25	4,48
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)	47,54%	23,08%
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>		
Tempo medio erogazione contributi	90	90
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>		
<b>Contributo medio POF</b> (importo finanziamento erogato/ numero alunni)	€ 283,13	€ -
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo del processo/ popolazione)	€ 31,12	€ -
<b>Indicatori di Qualità</b>		
<b>% gradimento</b> (indagine)	0,00%	0,00%
<b>% di adesione a progetti del comune</b> (n. classi partecipanti/ n. totale classi)	83,05%	62,96%

## Analisi del risultato

Comune di Cavenago di Brianza				ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>							
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Servizi alla persona, Economico finanziario</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Cultura, sport e tempo libero, Servizi al cittadino</i></td> </tr> </table>				<i>Servizi alla persona, Economico finanziario</i>	<i>Cultura, sport e tempo libero, Servizi al cittadino</i>
<i>Servizi alla persona, Economico finanziario</i>							
<i>Cultura, sport e tempo libero, Servizi al cittadino</i>							
<b>Processo 19</b>							
<b>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche</b>							
<b>Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)</b>							
<p><b>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; 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; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinii; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.</b></p>							
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>							
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>							
<b>Stakeholder</b>							
<b>Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive</b>							
<b>Indici</b>							
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno		
<b>Indici di Quantità</b>							
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6944,00	7.180		
N. domande contributi accolte	18	19	14	17	2		
N. domande contributi presentate ammissibili	18	19	14	17	2		
N. domande patrocinio accolte	8	12	14	11	10		
N. domande patrocinio ammissibili	9	12	14	12	10		
N° convenzioni attivate per la gestione degli Impianti	3	3	3	3	3		
N° Impianti esistenti	6	6	6	6	6		
n. ore settimanali di apertura Impianti sportivi	130	130	135	132	135		
n. ore settimanali di utilizzo impianti sportivi	130	130	135	132	135		
N. iniziative finanziate complessivamente	38	31	32	34	4		
N. iniziative organizzate sul territorio	38	31	32	34	4		
N. iniziative culturali	20	15	12	16	1		
N. iniziative sportive	2	4	2	3			
N. iniziative ricreative	16	12	14	14	3		
N. iniziative promosse dall'ente	38	31	32	34	4		
<b>Indici di Tempo</b>							
Tempo medio erogazione contributo	90	90	90	90,00	60		
Tempo medio erogazione patrocinio	15	12	9	12,00	9		
<b>Indici di Costo</b>							
Importo contributi complessivamente erogati	€ 9.000,00	€ 15.600,00	€ 9.850,00	€ 11.483,33	€ 1.500,00		
N. beneficiari	18	19	19	19	2		
Costo processo	€ 61.165,50	€ 71.725,27	€ 53.720,25	€ 62.203,67	€ 87.355,61		
Costo complessivo delle iniziative culturali	€ 24.025,00	€ 28.649,00	€ 15.440,00	€ 22.704,67	€ 7.000,00		
Importo sponsorizzazioni	€ -	€ -	€ -	€ -			
Costo complessivo delle iniziative ricreative	€ 24.025,00	€ 28.649,00	€ 15.440,00	€ 22.704,67	€ 7.000,00		
Costo complessivo delle iniziative sportive	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00			
<b>Indici di Qualità</b>							
% gradimento (indagine)	0%	0%	0%	0%			
<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			
Barbara Limonta	D3	5%		41.000,00			
Nadia Angeloni	D2	47%					
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,52</b>					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>							
				Media triennio precedente	Performance attesa		
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)				100,00%	100,00%		
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)				97,14%	100,00%		
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)				100,00%	100,00%		
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)				100,00%	100,00%		
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)				100,00%	100,00%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>							
Tempo medio erogazione contributo				90,00	60,00		
Tempo medio erogazione patrocinio				12,00	9,00		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>							
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)				€ 615,18	750		
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)				0,00%	0,00%		
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 8,96	€ 12,17		
<b>Indicatori di Qualità</b>							
% gradimento (Indagine)				0,00%	0,00%		
<b>Analisi del risultato</b>							

		ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<b>Servizio alla persona</b>				
	<b>Servizio sociale</b>				
<b>Processo 20</b>					
<b>Progettare e gestire servizi di Asilo Nido</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Garantire un elevato livello qualitativo attraverso il controllo dei servizi educativi e ricreativi (Centro per la prima infanzia)</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Bimbi 0-3 anni e loro famiglie</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
<b>Popolazione</b>	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
N° posti occupati	43	44	34	40	38
N° posti disponibili	45	45	45	45	45
N° richieste pervenute	43	48	35	42	40
Bimbi 0-3 anni	289	317	343	316	245
N° gg apertura servizio	235	235	235	235	235
N° ore servizio alla settimana	60	60	60	60	60
N° morosi	5	2	7	5	3
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 82.948,11	€ 95.530,58	€ 113.939,58	€ 97.472,76	110464,6
Proventi di competenza	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00	
€ morosità accertate	€ 1.106,00	€ 0,00	€ 4.746,00	€ 1.950,67	
<b>Indici di Qualità</b>					
% gradimento servizio	95,00%	96,00%	96,00%	95,67%	95,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00	
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>					
<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	
Barbara Limonta	D3	20%			
Luisa Spinelli	D2	10%			
Augusta Visconti	B4	10%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,4</b>			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					
				Media triennio precedente	Performance attesa
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)				89,63%	84,44%
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)				13,28%	16,33%
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)				0,93	0,89
Giorni di apertura del servizio (n.gg./365)				64,38%	64,38%
Orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)				60,00	60,00
% di morosità (morosi/utenti)				12%	8%
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
% di copertura (provento / costo del processo)				0,00%	0,00%
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)				€ 2.416,68	€ 2.906,96
Costo procapite (costo complessivo del processo / popolazione)				€ 14,04	€ 15,39
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento (indagine)				95,67%	95,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00%	0,00%
<b>Analisi del risultato</b>					

Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Lavori pubblici				
Servizio	Manutenzioni, Viabilità, Igiene Ambientale				
Ufficio/Centro di Costo					
Processo 21					
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (Include Impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)					
Finalità del Processo					
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Amministratori e fruitori dei beni					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
N. manutenzioni ordinarie effettuate	200	200	230	210	210
N. manutenzioni ordinarie programmate	200	200	215	205	205
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	100	100	120	107	110
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	100	100	105	102	100
N. interventi di manutenzione su aree verdi realizzati	210	215	230	218,33	210
N. interventi di manutenzione su aree verdi programmati	210	215	220	215	205
N. richieste intervento pervenute	55	55	70	60	65
N. richieste intervento evase	50	50	70	57	65
Km strade del patrimonio	25,00	25,30	25,30	25,20	25,30
Km manutenzioni effettuate	0,1	0,15	0,15	0,13	0,15
N° incidenti mortali rete stradale comunale	0	0	0	0	0
N° segnali	1.500	1.525	1.525	1.517	1.525
Mq verde pubblico	120.000,00	120.000,00	120.000,00	120.000,00	120.000,00
Mq territorio	4.440.000	4.440.000	4.440.000	4.440.000	4.400.000
Km strade illuminate	25,00	25,30	24,00	25	24
Indici di Tempo					
Tempo medio di intervento su segnalazione	7	7	6	6,67	5
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 43.302,32	€ 304.192,69	€ 319.737,75	€ 222.410,92	€ 285.951,37
Indici di Qualità					
N. ricorsi e/o segnalazioni	55	55	65	58	62
N. interventi effettuati	200	200	230	210	210
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		
Domenico Grillo	B6	65%			
Elena Biella	C1	30%			
Matteo Busnelli	D3	30%			
Zaghi Paola	D3	5%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>1,3</b>			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				102,44%	102,44%
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				104,92%	110,00%
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)				101,55%	102,44%
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)				94,44%	100,00%
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)				0,53%	0,59%
Incidenti stradali (n. incidenti mortali rete stradale/ Km strade del patrimonio)				0,00%	0,00%
Tasso di copertura (n. segnali / Km strade del patrimonio)				60,19	60,28
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)				98,28%	94,86%
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)				2,70%	2,73%
Verde procapite (mq verde/popolazione)				17,28	16,71
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su segnalazione				6,67	5
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				€ 32,03	€ 39,83
Indicatori di Qualità					
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)				27,78%	29,52%
Analisi del risultato					

					ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center;"><i>Lavori pubblici</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Manutenzioni</i></td></tr> </table>					<i>Lavori pubblici</i>	<i>Manutenzioni</i>
<i>Lavori pubblici</i>								
<i>Manutenzioni</i>								
<b>Processo 22</b>								
<b>Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno			
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6944	7.180			
N. manutenzioni straordinarie effettuate	15	15	18	16,00	20			
N. manutenzioni straordinarie programmate	15	12	12	13,00	10			
N. progettazioni interne	3	7	9	6,33	5			
N. progettazioni totali	6	9	10	8,33	5			
<b>Indici di Tempo</b>								
N. interventi realizzati in ritardo	0	0	0	0,00	0			
N. interventi programmati	3	5	5	4,33	5			
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100	100	100	100	100			
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 49.217,21	€ 811.259,86	€ 481.616,88	€ 447.364,65	€ 264.201,26			
<b>Indici di Qualità</b>								
N°. ricorsi e/o segnalazioni	10,00	22,00	16,00	16,00	20,00			
N° interventi effettuati	10,00	22,00	16,00	16,00	20,00			
<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			
Elena Biella	C1	25%						
Matteo Busnelli	D3	50%						
Zaghi Paola	D3	25%						
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>1,00</b>						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa		
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					123,08%	200,00%		
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)					76,00%	100,00%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)					0,00%	0,00%		
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					100,00%	100,00%		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ 64,42	€ 36,80		
<b>Indicatori di Qualità</b>								
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)					100,00%	100,00%		
<b>Analisi del risultato</b>								

Comune di Cavenago di Brianza		ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Entrate tributi e rapporti con S.r.l.</b>				
Servizio	<b>Personale</b>				
Ufficio/Centro di Costo					
<b>Processo 23</b>					
<b>Gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Dipendenti</b>					
<b>Indici</b>					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Attesa nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>					
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6.944	7.180
N. unità operative del processo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
N. unità operative	31,94	28,94	27,44	29,44	26,94
N. ore straordinario remunerate	738	875	759	791	800
Monte ore dovuto	875	875	875	875	875
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	459	469	440	456	463
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	9	9	9	9	9
N. posizioni previdenziali predisposte (PA04) per probabile collocamento pensionistico	0	0	0	0	2
N. personale in servizio	28	29	29	29	29
N. fascicoli personale in servizio informatizzati	0	5	3	3	3
N. selezioni totali da avviare nell'anno	5	1	2	3	1
N. selezioni programmate	5	1	2	3	1
N. schede realizzate per la predisposizione del piano performance 2013	52	52	52	52	52
N. schede previste piano performance 2013	52	52	52	52	52
<b>Indici di Tempo</b>					
Tempo medio rilascio certificazioni	5	5	5	5,00	5
<b>Indici di Costo</b>					
Costo del processo	€ 59.561,07	€ 60.224,09	€ 60.912,46	€ 60.232,54	€ 51.007,39
N. cedolini	459	469	440	456	463
<b>Indici di Qualità</b>					
N. dirigenti	0	0	0	0	0
N. posizioni organizzative	6	6	5	6	5
Ore assenza	9.362	7.747	9.009	8.706	8.762
Tot. ore lavorative	53.957	47.635	51.691	51.094	50.403
% gradimento (da indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N. variazioni-anomale	5	6	5	5	5
N. registrazioni	670	529	516	572	530
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>					
Nome e cognome	Categoria	N ore e % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo
Sara Brambilla	D1	85%			
Laura Pirovano	D3	5%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					
		Media triennio precedente	Performance attesa		
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% copertura (n. unità operative del processo/ n. unità operative)		3,40%	3,71%		
Rapporto di dipendenti/abitanti (popolazione/n. unità operative)		235,87	266,52		
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)		90,36%	91,43%		
% PA04 operativi realizzati (n. PA04 predisposto/ n. personale in servizio)		0,00	0,07		
% fascicoli persona e informatizzati (n. fascicoli personale informatizzati/N. personale in servizio)		9,30%	10,34%		
% avvio selezioni espletate nell'anno (n. selezioni nell'anno/n. selezioni da avviare nell'anno)		100,00%	100,00%		
% realizzazione schede piano performance 2013 (n. schede predisposte/ n. schede necessarie)		100,00%	100,00%		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di rilascio certificazioni		5,00	5,00		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)		€ 132,09	€ 110,17		
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)		€ 8,67	€ 7,10		
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)		€ 2.045,94	€ 1.893,37		
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Tasso di efficienza (n. posizioni organizzative/ n. unità operative)		19,25%	18,56%		
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)		17,04%	17,38%		
% rettifiche gestione cedolini (n. variazioni-anomale/ n. registrazioni)		0,93%	0,94%		
Indagine di gradimento interno (customer)		0,00%	0,00%		
<b>Analisi del risultato</b>					

Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<b>STAFF del SEGRETARIO</b> <b>Segreteria e Direzione Generale</b> <b>Segreteria e Direzione Generale</b>			
Processo 24					
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria					
Finalità del Processo					
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria Generale-Attività contrattuale-Contenzioso amministrativo.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Uffici comunali / Organi istituzionali					
Indici					
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6.944	7.089
N. unità operative del processo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
N. totale unità operative	31,94	28,94	27,44	29,44	26,94
N° proposte esaminate e delibere G.C. predisposte	144	122	153	140	139
N° proposte esaminate e delibere G.C. complessive dell'Ente	144	122	153	140	139
N° proposte esaminate e delibere C.C. predisposte	44	42	40	42	40
N° proposte esaminate e delibere C.C. complessive dell'Ente	44	42	40	42	40
N° determinate predisposte a supporto	15	10	15	13	20
N° ordinanze e decreti sindacali gestiti	14	20	20	18	23
N° ordinanze e decreti sindacali complessivi dell'Ente	14	20	20	18	23
N. contratti esaminati/predisposti	23	21	10	18	10
N° contratti complessivi dell'Ente	23	21	10	18	30
N° contenziosi e cause gestiti	3	6	8	6	11
N° contenziosi e cause complessivi dell'Ente	3	6	8	6	11
Indici di Tempo					
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Indici di Costo					
Costo del processo	€ 55.764,87	€ 67.244,76	€ 92.519,26	€ 71.842,96	€ 115.044,02
Indici di Qualità					
% gradimento da Indagine interna	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N° ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Ileana Sala	D4	10%			
Daniela Giambelli	D2	100%			
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>1,1</b>			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia					
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				3,40%	3,71%
Efficacia del servizio Segreteria a supporto G.C. (n. delibere e determinate gestite dal servizio Segreteria/n. delibere e determinate complessive)				100,00%	100,00%
Efficacia del servizio Segreteria a supporto C.C. (n. delibere e determinate gestite dal servizio Segreteria/n. delibere e determinate complessive)				100,00%	100,00%
Efficacia del servizio Segreteria-Provvedimenti del Sindaco (n. ordinanze e decreti sindacali gestiti dal servizio Segreteria/n. ordinanze e decreti sindacali complessivi dell'Ente)				100,00%	100,00%
Efficacia del servizio Segreteria-attività contrattuale (n. contratti gestiti dal servizio Segreteria/n. contratti complessivi dell'Ente)				100,00%	33,33%
Efficacia del servizio Segreteria-Contenzioso amministrativo (n. contenziosi e cause gestiti dal servizio Segreteria/n. contenziosi e cause complessivi)				100,00%	100,00%
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)				1,00	1,00
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative)				€ 2.440,32	€ 4.270,38
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione )				€ 10,35	€ 16,23
Indicatori di Qualità					
% gradimento (Indagine Interna)				0,00%	0,00%
Analisi del risultato					

		ANNO	2013			
<b>Obiettivo di processo</b>						
<b>Misurazione della performance</b>						
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>ENTRATE E TRIBUTI</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Rapporti con la Soc. Partecipata</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Entrate</b></td> </tr> </table>			<b>ENTRATE E TRIBUTI</b>	<b>Rapporti con la Soc. Partecipata</b>	<b>Entrate</b>
<b>ENTRATE E TRIBUTI</b>						
<b>Rapporti con la Soc. Partecipata</b>						
<b>Entrate</b>						
<b>Processo 25</b>						
<b>Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate</b>						
<b>Finalità del Processo</b>						
<b>Efficacia controllo analogo sulla società partecipata dell'ente "Cavenago B. SRL"</b>						
<b>Stakeholders</b>						
<b>Cittadini / società partecipate</b>						
<b>Indici</b>						
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>						
Popolazione	6.807	6.940	7.085	6944	7.180	
N° report elaborati nell'anno da parte della partecipata	6	6	6	6,00	6	
N° report sulla gestione economica da parte della partecipata	6	6	6	6,00	6	
N. servizi gestiti per conto dell'AC	12	5	1	6,00	6	
<b>Indici di Tempo</b>						
tempo intercorrente fra i bisogni dell'ente e la risposta della partecipata (in gg)	20	20	20	20,00	25	
n.ro giorni previsti dai contratti di servizio	30	30	30	30,00	30	
<b>Indici di Costo</b>						
Costo del Processo	€ 40.010,21	€ 41.026,43	€ 29.026,62	€ 36.687,75	€ 39.120,47	
Totale ricavi da bilancio società partecipata	€ 3.367.591,00	€ 2.630.268,00	€ 2.230.409,00	€ 2.742.756,00	€ 2.100.000,00	
Totale costi da bilancio società partecipata	€ 327.730,00	€ 2.538.684,00	€ 2.226.847,00	€ 1.697.753,67	€ 2.043.000,00	
Risultato economico	€ 39.861,00	€ 91.584,00	€ 3.562,00	€ 45.002,33	€ 57.000,00	
Trasferimenti effettuati dal Comune per i servizi affidati	€ 596.528,00	€ 158.224,00	€ 43.800,00	€ 266.184,00	€ 43.800,00	
<b>Indici di Qualità</b>						
% gradimento sui servizi gestiti (indagine)	0%	0%	0%	0%	0%	
<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		
Ileana Sala	D4	5%				
Barbara Limonta	D3	10%				
Laura Pirovano	D3	35%				
Sara Brambilla	D1	5%				
<b>TOTALE UNITA' OPERATIVE</b>		<b>0,55</b>				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
% di efficacia controllo analogo (n.ro report elaborati gestione economica/totale report elaborati dalla partecipata)				100,00%	100,00%	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
% di rispetto dei tempi di risposta dettati dai contratti di servizio risposta/gg.da contratto di servizio				66,67%	83,33%	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)				€ 5,28	€ 5,45	
Solidità economica (€ risultato economico/€ risorse impiegate)				2,65%	2,79%	
Interventi a copertura (€ trasferimenti/totale costo servizi gestiti)				9,70%	2,09%	
<b>Indicatori di Qualità</b>						
% gradimento sui servizi gestiti (indagine)				0,00%	0,00%	
<b>Analisi del risultato</b>						