



Piazza De Gasperi, 1 - 20024 Garbagnate Milanese
www.comune.garbagnate-milanese.mi.it

ALLEGATO C

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2013

PIANO DELLE PERFORMANCE

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Descrizione	Popolazione				2013	
	2010	2011	2012	2013		
Popolazione residente al 31/12	27.193	27.124	27.286			
di cui popolazione straniera	1.784	1.857	2.073		0	
Descrizione	2010	2011	2012		Saldo Naturale	
nati nell'anno	237	221	211		-73	
deceduti nell'anno	244	255	243			
immigrati	1.209	902	1.132		Saldo Migratorio	
emigrati	916	954	937		436	
Popolazione per fasce d'età ISTAT	2010	2011	2012		2013	
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	1.699	1.687	1.655		
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	2.097	2.052	2.049		
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	3.310	4.140	4.195		
Popolazione in età adulta	30-65 anni	15.388	14.402	14.375		
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	4.699	4.843	5.012		
Popolazione per fasce d'età Stakeholder	2010	2011	2012		2013	
Prima infanzia	0-3 anni	943	925	888		
Utenza scolastica	4-13 anni	2.571	2.533	2.560		
Minori	0-18 anni	4.864	4.830	4.828		
Giovani	15-25 anni	3.012	3.007	3.049		
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)						33000

Territorio		8,80
Superficie in Km²		2
Frazioni		
Risorse idriche		0
Laghi		
Fiumi		2

Viabilità		2010	2011	2012	2013
Strade					
Statali	Km				
Provinciali	Km	3	3	3	3
Comunali	Km	62	62	62	62
Vicinali	Km				
Autostrade	Km				
Totale Km strade		65	65	65	65

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

ANNO 2012

Titoli	Gestione delle Entrate							
	2009		2010		2011		2012	
	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato	Accertato	Incasato
Avanzo applicato	€ 2.917.582,80		€ 931.619,61		€ 1.260.000,00		€ 5.411.773,18	
1 - Tributarie	€ 5.897.938,19	€ 3.670.637,58	€ 9.267.027,42	€ 6.369.182,32	€ 13.657.912,86	€ 8.895.291,19	€ 13.693.640,69	€ 10.472.917,10
2 - Trasferimento Stato	€ 8.300.528,18	€ 7.769.295,01	€ 6.541.440,68	€ 6.472.823,14	€ 1.046.583,78	€ 873.517,09	€ 784.804,01	€ 671.081,74
3 - Extraliquidarie	€ 10.247.431,03	€ 7.469.706,78	€ 4.179.242,32	€ 2.596.615,59	€ 4.721.523,72	€ 2.661.235,98	€ 5.419.235,95	€ 2.940.694,69
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 1.521.096,52	€ 595.617,52	€ 5.410.897,60	€ 5.364.974,57	€ 9.142.925,87	€ 9.137.075,87	€ 2.530.336,25	€ 2.530.301,15
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 1.800.000,00	€ -	€ 217.257,00	€ -	€ 1.000.000,00	€ -	€ -	€ -
6 - Servizi conto terzi	€ 2.308.055,91	€ 2.084.450,70	€ 2.240.010,87	€ 1.955.427,43	€ 2.664.821,67	€ 2.451.365,94	€ 1.606.309,82	€ 1.483.955,47
Totale entrate	€ 32.992.632,63	€ 21.589.707,59	€ 28.787.455,50	€ 22.759.023,05	€ 33.493.767,90	€ 24.018.486,07	€ 29.446.099,90	€ 18.098.950,15

Titoli	Gestione delle Spese							
	2009		2010		2011		2012	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 25.124.486,88	€ 18.808.125,83	€ 19.849.830,71	€ 15.358.878,14	€ 19.712.774,20	€ 14.978.807,40	€ 18.576.249,94	€ 14.015.190,55
2 - Spese c/capitale	€ 4.771.652,09	€ 584.865,65	€ 3.794.795,34	€ 467.593,80	€ 6.793.454,24	€ 3.162.596,21	€ 3.645.188,05	€ 31.973,00
3 - Rimborso di prestiti	€ 786.411,99	€ 786.411,99	€ 855.245,00	€ 855.131,48	€ 873.610,00	€ 873.544,73	€ 3.195.112,04	€ 3.194.156,61
4 - Servizi conto terzi	€ 2.308.055,91	€ 2.175.506,44	€ 2.240.010,87	€ 1.783.496,35	€ 2.664.821,67	€ 1.638.778,59	€ 1.606.309,82	€ 1.210.101,76
Totale spesa	€ 32.990.606,87	€ 22.354.909,91	€ 26.739.881,92	€ 18.265.199,77	€ 30.044.660,11	€ 20.653.726,93	€ 27.022.859,85	€ 18.451.421,92

Titolo	Gestione residui							
	2009		2010		2011		2012	
	residui attivi	risossione						
1 Tributarie	€ 3.925.747,96	€ 3.925.747,96	€ 2.298.650,44	€ 2.298.650,44	€ 2.871.971,02	€ 1.530.527,65	€ 6.466.451,57	€ 5.570.801,26
2 Contributi e trasferimenti	€ 512.217,52	€ 507.613,57	€ 518.372,11	€ 490.119,29	€ 84.726,74	€ 79.691,93	€ 176.156,34	€ 91.622,07
3 Extraliquidarie	€ 4.543.021,91	€ 2.901.185,93	€ 4.144.277,66	€ 2.516.501,97	€ 3.013.386,61	€ 774.531,54	€ 4.219.698,23	€ 2.040.051,40
4 Contributi di capitale	€ 1.374.778,49	€ 202.807,22	€ 1.471.557,61	€ 178.520,22	€ 1.333.357,39	€ 387.750,01	€ 858.816,12	€ 59.105,26
5 Accensioni di prestiti	€ 2.606.002,36	€ 186.675,28	€ 2.384.581,56	€ 818.735,40	€ 1.790.278,12	€ 506.234,92	€ 2.284.042,83	€ 1.522.214,38
6 Servizi conto terzi	€ 195.900,30	€ 146.624,49	€ 258.327,51	€ 154.127,34	€ 275.017,20	€ 115.608,30	€ 330.142,44	€ 199.313,05
Totale residui su entrate	€ 13.157.668,54	€ 7.870.654,45	€ 11.085.766,89	€ 6.456.474,66	€ 9.368.737,08	€ 3.394.344,35	€ 14.335.307,53	€ 9.483.074,42
Titolo	Gestione delle Spese							
	2009		2010		2011		2012	
	residui passivi	pagamenti						
1 Spese correnti	€ 10.387.400,76	€ 7.347.454,65	€ 8.817.115,14	€ 5.855.137,44	€ 6.871.476,60	€ 3.965.987,39	€ 6.552.947,28	€ 3.937.564,19
2 Spese per investimenti	€ 9.434.577,87	€ 2.508.052,35	€ 8.514.675,70	€ 2.482.928,14	€ 8.666.125,80	€ 3.583.975,54	€ 4.830.364,72	€ 1.996.671,89
3 Rimborso di prestiti	€ 680,24	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 113,52	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
4 Servizi conto terzi	€ 108.624,85	€ 40.040,98	€ 187.319,11	€ 105.153,80	€ 485.627,32	€ 311.110,46	€ 1.183.500,65	€ 346.130,86
Totale residui su spese	€ 19.931.283,72	€ 9.895.547,98	€ 17.519.109,95	€ 8.443.219,38	€ 16.023.343,24	€ 7.861.073,39	€ 12.566.812,65	€ 5.680.666,94

Descrizione	Indici per analisi finanziaria			
	2009	2010	2011	2012
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 5.524.883,85	€ 5.888.600,13	€ 331.704,73	€ 273.692,69
Interessi Passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 958.060,20	€ 1.002.883,29	€ 962.653,68	€ 889.657,16
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 6.354.930,02	€ 6.256.398,40	€ 5.913.516,78	€ 5.810.232,66
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 786.411,99	€ 855.245,00	€ 873.610,00	€ 3.195.112,04
Anticipazioni di Cassa	€ -	€ -	€ -	€ -

Comune di

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Grado di autonomia finanziaria		2009	2010	2011	2012
Descrizione					
1. Autonomia finanziaria					
Entrate tributarie+ extratributarie		66,05%	67,27%	94,61%	96,06%
Entrate correnti					
2. Autonomia impositiva					
Entrate tributarie		24,13%	46,36%	70,31%	68,82%
Entrate correnti					
3. Dipendenza erariale					
Trasferimenti correnti statali		22,60%	29,46%	1,71%	1,38%
Entrate correnti					
Grado di rigidità del Bilancio					
Indicatori					
1. Rigidità strutturale					
Spesa personale+rimborsio mutui(cap+int)		33,13%	40,60%	39,89%	49,73%
Entrate correnti					
2. Rigidità per costo personale					
Spesa complessiva personale		26,00%	31,30%	30,44%	29,20%
Entrate correnti					
3. Rigidità per indebitamento					
Rimborsio mutui (cap+int)		0,07136053	9,30%	9,45%	20,53%
Entrate correnti					
Pressione fiscale ed erariale pro-capite					
Indicatori					
1. Pressione entrate proprie pro-capite					
Entrate tributarie+ extratributarie		€ 596,92	€ 494,48	€ 677,61	€ 700,46
Numero abitanti					
2. Pressione tributaria pro-capite					
Entrate tributarie		€ 218,05	€ 340,79	€ 503,54	€ 501,86
Numero abitanti					
3. Indebitamento locale pro-capite					
Rimborsio mutui(cap+int)		€ 64,50	€ 68,33	€ 67,70	€ 149,70
Numero abitanti					
4. Trasferimenti erariali pro-capite					
Trasferimenti correnti statali		€ 204,26	€ 216,55	€ 12,23	€ 10,03
Numero abitanti					
Capacità gestionale					
Indicatori					
1. Incidenza residui attivi					
Residui attivi		39,88%	38,51%	27,97%	48,68%
Totale accertamenti					
2. Incidenza residui passivi					
Residui passivi		60,42%	65,52%	53,33%	46,50%
Totale impegni					
3. Velocità di riscossione entrate proprie					
Riscossioni titoli 1 + 3		69,00%	66,68%	62,88%	70,18%
Accertamenti titoli 1 + 3					
4. Velocità di pagamenti spese correnti					
Pagamenti titolo 1		74,86%	76,37%	75,99%	76,48%
Impegni titolo 1					

STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE

ANNO 2012

Descrizione	Personale in servizio			
	2009	2010	2011	2012
Direttivi (unità operative)	2,00	1,00	1,00	1,00
Posizionati Organizzativi (unità operative)	5,00	8,00	8,00	8,00
Dipendenti (unità operative)	157,81	146,73	145,14	138,73
Totale unità operative in servizio	164,81	155,73	154,14	147,73
Totale dipendenti in servizio (Vedo)	174,00	166,00	162,00	153,00

Età media del personale

Descrizione	Età media del personale			
	2009	2010	2011	2012
Direttivi	43,00	43,00	44,00	45,00
Posizionati Organizzativi	50,00	51,00	52,00	53,00
Dipendenti	50,00	51,00	52,00	53,00
Totale Età Media	47,67	48,33	49,33	50,33

Analisi di Genere

Descrizione	Analisi di Genere			
	2009	2010	2011	2012
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
% PO donne sul totale delle PO	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%
% donne occupate sul totale del personale	53,50%	53,77%	53,33%	54,00%
% donne assunte a tempo determinato sul totale dipendenti assunti				

Indici di assenza

Descrizione	Indici di assenza			
	2009	2010	2011	2012
Malattia + Ferie + Altro	25,24%	33,38%	27,71%	36,83%
Malattia + Altro	12,21%	21,69%	11,26%	28,62%

Indici per la spesa del Personale

Descrizione	Indici per la spesa del Personale			
	2009	2010	2011	2012
Spesa complessiva per il personale	6.397.490,36 €	6.179.535,71 €	6.102.106,08 €	5.641.527,95 €
Spesa per la formazione (stanziamento)	42.669,97 €	42.700,00 €	20.495,00 €	20.495,00 €
Spesa per la formazione (impreveduto)	41.152,81 €	35.381,81 €	6.584,81 €	1.525,00 €

SPESA PER IL PERSONALE

Descrizione	SPESA PER IL PERSONALE			
	2009	2010	2011	2012
1. Costo personale su spesa corrente				
Spesa complessiva personale	30,11%	30,10%	30,96%	30,37%
Spese Correnti				
2. Costo medio del personale				
Spesa complessiva personale	€ 36.537,35	€ 37.680,10	€ 37.667,32	€ 36.872,73
Numero dipendenti				
3. Costo personale pro-capite				
Spesa complessiva personale	€ 235,05	€ 227,25	€ 224,97	€ 208,76
Popolazione				
4. Rapporto dipendenti su popolazione				
Densità	155	166	167	178
Numero dipendenti				
5. Rapporto dirigenti su dipendenti				
Numero dipendenti	87,00	164,00	162,00	153,00
Numero dirigenti				
6. Rapporto p.o. su dipendenti				
Numero dipendenti	34,80	20,50	20,25	19,13
Numero Posizionati Organizzativi				
7. Capacità di spesa su formazione				
Spesa per formazione, imprevista	96,44%	82,86%	32,13%	7,44%
Spesa per formazione prevista				
8. Spesa media formazione				
Spesa complessiva personale	€ 236,51	€ 215,74	€ 40,65	€ 9,97
Numero dipendenti				
9. Costo formazione su spesa personale				
Spesa per formazione	0,65%	0,57%	0,11%	0,03%
Spesa complessiva personale				

TRASPARENZA

OBBIETTIVO STRATEGICO INTERSETTORIALE

DIRIGENTI E P.O.		SETTORE		Collegamento con rpp o Dgs o programma di mandato	
TUTTI		TUTTI		La trasparenza nei confronti dei cittadini rappresenta uno strumento essenziale per assicurare i valori costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle pubbliche amministrazioni, per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e promuovere la diffusione della cultura della legalità e dell'integrità nel settore pubblico.	
FINALITÀ:		Plena attuazione delle norme in merito alla Trasparenza e prevenzione della Corruzione attraverso la revisione delle procedure interne e delle attività di programmazione e controllo			
Titolo Obiettivo strategico:		OTTIMIZZAZIONE DELLE NORME IN TEMA DI TRASPARENZA (DLGS 33/2013)			
descrizione obiettivo		L'approvazione del Dlgs 33/2013 delinea un percorso, sviluppato nella seconda semestre 2012, orientato al miglioramento costante della programmazione, dei controlli e della trasparenza nelle pubbliche amministrazioni che confluiranno nel Piano della prevenzione della corruzione. La redazione del Piano della Trasparenza, parte integrante del Piano di Prevenzione della corruzione, e l'applicazione del Dlgs 33/2013 nella parte di pubblicazione dei dati sul sito istituzionale impegna la struttura tecnica non solo ad una semplice raccolta di documenti ma bensì ad una indispensabile revisione dell'iter procedurale, ed all'attuazione di adempimenti necessari a recuperare le informazioni da pubblicare "obbligatorie". Queste attività di gestione delle informazioni vede coinvolti tutti i settori, seppure con responsabilità diversificate, e rende necessario un approccio culturale innovativo, sempre più orientato ai controlli, alla trasparenza ed alla legalità.			
Descrizione delle fasi di attuazione:					
1	Predisposizione del Programma Triennale della Trasparenza	6	Controllo e pubblicazione situazione delle Società Partecipate (dlgs 33/2013)		
2	Revisione del sito istituzionale secondo lo schema definito in Dlgs 33/2013 - Amministrazione Trasparente	7	Registrazione e pubblicazione di incarichi, concessioni, provvedimenti, sovvenzioni, sussidi e contributi (dlgs 33/2013)		
3	Consimento dei procedimenti e dei tempi medi di conclusione (dlgs 33/2013 - L.190/2012)	8	Registrazione e pubblicazione di dati relativi a OOP e Governo del territorio (dlgs 33/2013)		
4	Avvio del Controllo di Gestione per pubblicazione costi dei processi (dlgs 33/2013 - DL 174/2012)	9	Monitoraggio dei controlli amministrativi successivi e produzione dei report agli organi di controllo (Dl 174/2012)		
5	Redazione e pubblicazione del Piano delle Performance e redazione 2012 (dlgs 33/2013 - DL 174/2012)	10	Restituzione al Responsabile Anticorruzione della mappatura dei rischi nei rispettivi settori		
INDICI DI RISULTATO					
			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
% procedimenti rilevati e processati per settore (n. 214 procedimenti rilevati e processati/n. 214 procedimenti ente)			100%		
N. interventi per l'esercizio del potere sostitutivo			0		
N. servizi analizzati dal Controllo di Gestione (n. 6/n. 6)			100%		
N. processi monitorati e implementati da Piano delle Performance (n. 28/n. 28)			100%		
N. controlli regolarità successiva			3		
N. report inviati alla CdC relativi al CdC			2		
N. 22 obiettivi oggetto di performance nell'anno/N. 28 obiettivi esaminate			78,57		
% rispetto delle informazioni pubblicare in merito a incarichi, concessioni, provvedimenti, sovvenzioni, sussidi e contributi (n. 341 atti pubblicati/ n. 341 atti da pubblicare)			100%		
% rispetto delle informazioni pubblicate in merito a OOP e Governo del territorio (n. 2 atti pubblicati/ n. 2 atti da pubblicare)			100%		

TRASPARENZA

% rispetto delle informazioni pubblicate in merito a OOPR e Governo del territorio (tempi)	100%		
% controllo informazioni su Società partecipate (12 controllate / 12 partecipate)	100%		
% rispetto delle informazioni pubblicate su Società Partecipate	100%		
% rispetto controllo atti regolarità successiva (n. 230 atti controllati/ n. 120 atti previsti da regolamento da controllare)	192%		
Indici di Tempo			
Rispetto delle fasi e dei tempi	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Ore dedicate alla formazione per il Controllo di Gestione	16		
Ore dedicate alla formazione per la redazione dei Piani Performance	16		
Indici di Costo			
	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Indici di Qualità			
% complessiva del rispetto dei dati pubblicati/pubblicabili (Ente)	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
N. richieste di accesso civico	100%		
% di non conformità sugli atti controllati	2		
% di non conformità sui non conformi	1,3%		
% di atti controllati con non conformità regolarizzata sui non conformi	75%		

CRONOGRAMMA												
FASE E TEMPI	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
VERIFICA INTERMEDIA AL												
30/10/2012						VERIFICA FINALE AL						
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %						31/12/2012						
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %						MEDIA VALORE RAGGIUNTO %						
						MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %						

CENTRO DI RESPONSABILITA'

Settore Servizi

PROGRAMMA DI MANDATO:

GARANTIRE LA CITTA'

PROCESSO 1

titolo

GESTIRE LA SEGRETERIA E IL SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI

Finalità

Garantire il supporto agli organi istituzionali, il soddisfacimento delle esigenze di informazione e trasparenza amministrativa della città

Mission

Un comune aperto, accessibile ed efficiente - Informazione e trasparenza - Legalità ed etica

Stakeholder

Amministratori/Uffici Comunali/Cittadini

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
	2010	2011	2012			
Popolazione residente al 31 dicembre	27193	27124	27286	27201	27201	
N. cittadini ricevuti dal Sindaco	181	183	159	174	170	
N. ore di ricevimento	220	220	220	220	220	
N. giunte politiche	12	14	10	12	12	
N. eventi organizzati (cerimoniale inaugurazioni/manifestazioni)	5	7	4	5	4	
N. corrispondenze istituzionali	21	17	30	22	30	
N. Deleghe per partecipazioni	4	5	3	4	5	
N. ordinanze registrate	184	146	89	140	95	
n. decreti sindacali	30	29	24	28	25	

N. richieste accesso atti Amministratori	10	12	6	9	10	
N. atti di supporto al Responsabile	15	16	10	13	14	
n. sinistri gestiti	84	79	59	74	80	
n. polizze assicurative dell'ente	8	8	8	8	8	
N. Consigli comunali	27	19	2	16	20	
N. deliberazioni di Consiglio Comunale	104	73	64	80	60	
N. deliberazioni di Giunta Comunale	331	290	195	272	130	
N. sedute di Giunta Comunale	35	51	42	43	50	
N. determinazioni dirigenziali	1124	1107	771	1000	600	
N. commissioni consiliari	30	28	17	25	20	
N. conferenze capigruppo consiliari	15	18	10	14	12	
N. interrogazioni, interpellanze	28	27	0	18	20	
N. mozioni e ordini del giorno	11	3	0	4	6	
n. pratiche legali	18	7	7	11	7	
n. atti totali	2497	2353	1730	2188	1598	
n. totale unità dell'Ente	165	164	155	161	150	
n. totale unità operative del servizio	4	4	4	4	6	
Entrate (in euro)	3.590,10	2.500,00	7.000,00	4.363,36	5.084,15	
Costi diretti (in euro)	340.352,89	263.431,56	237.531,50	280.438,65	217.336,04	
PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO						
NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE COMPLESSIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO	COSTO ORARIO	COSTO TOTALE PER PROCESSO
FABIANA LEONE	D3 P.O.	40%	1872	748,8	27,26	20.412,29
FRANCO ALBERTO COLOMBO	D3 - D1	15%	1872	280,8	20,04	5.728,32
ANGELA DI DONNA	C2	100%	1872	1872	15,9	29.764,80
ANNAMARIA MERONI	C2	100%	1872	1872	15,9	29.764,80
BARBARA ROGGIA	C3	100%	1872	1872	16,34	30.588,48
POGGI ALESSANDRA (p.time 19 ore)	A1	100%	988	988	13,47	13.308,36

Totale costo personale					Tot. Ore 6.643,6	€ 129.567,05
INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO		
Efficacia						
%personale dedicato a tale processo (rispetto al totale dell'ente)	2,20%	2,36%				
pratiche medie di sinistri gestite per addetto	18,5	16				
n. deliberazioni GC gestite per addetto	68	26				
n. deliberazioni CC gestite per addetto	20	12				
n. determinazioni dirig. per addetto	250	120				
pratiche legali medie gestite per addetto	3	1				
Efficacia temporale						
Tempo medio di pubblicazione atti GC (in gg.)	7	6				
Tempo medio di pubblicazione atti CC (in gg.)	9	8				
tempo evasione atti deliberativi (in minuti)	20	20				
tempo apertura sinistro (in minuti)	15	15				
tempo gestione pratica legale (in minuti)	30	25				
Efficienza economica						
Costo medio atti (in euro)	128,17	217,08				
Costo unitario del processo (costo del processo/unità totali dell'ente) (in euro)	2.546,60	2.312,68				
Costo pro-capite del processo (costo del processo totale/popolazione residente al 31.12) in euro	15,07	15,07				
Qualità						
%Gradimento	0	0	0	0		
Costo totale del processo € 346.903,09						

N° ore lavorative settimanali Centro Stampa	36	36	36	36	36	36	36	36	36
N° unità operative totali Ente	165	164	155	161	2	150			
N° unità operative URP	2	2	2	2	2	2			
N° unità operative Protocollo	3	3	3	3	3	3			
N° unità operative Uff. notifiche	2	2	2	2	2	2			
N° unità operative Centro stampa	3	3	3	3	3	3			
N° totale unità operative del processo	11	11	11	11	11	12			
N° totale procedimenti URP	52.674	59.489	65.063	59.075		88.256			
N° totale atti serv. Protocollo	34.895	28.863	27.449	30.402		27.750			
N° totale atti Centro Stampa	496.064	321.952	332.547	383.521		333.000			
N° totale atti ufficio notifiche	2.706	3.110	3.290	3.035		3.400			
N° atti totali del processo	586.339	413.414	428.349	476.033		452.406			
Entrate derivanti dal processo (in Euro)	2.524,64	2.779,79	923,32	2.075,91	Media triennio	4.000,00			
Costi diretti processo (in Euro)	45.790,91	41.615,16	39.791,38	42.399,15		39.800,00			

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	Ore % dedicate	ore complessive lavorate	ore dedicate processo	Costo orario	Costo totale processo
Leone Immacolata Fabiana	D3 P.O	25%	1872	468	27,26	12.757,68
Colombo Franco A.	D3 - D1	15%	1872	281	20,04	5.631,24
Nava Andrea	B1	100%	1872	1872	14,27	26.713,44
Santambrogio Giuliana	B3 - B1	100%	1872	1872	15,15	28.360,80
Graci Florenzo	B5 - B1	100%	1872	1872	15,98	29.914,56
Fonti Vincenzo	B5 - B1	100%	1872	1872	15,91	29.783,52
Milani Maria Morena	B7 - B3	100%	1872	1872	16,82	31.487,04
Festa Roberto (p.time 19 ore)	B1	100%	988	988	14,27	14.098,76
Guidone Francesca (p.time 19 ore)	A1	100%	988	988	13,47	13.308,36
Foglia Renato (Centro S.)	C4	100%	1872	1872	17,83	33.377,16
Maggioni Fabio (Centro S.)	B5 - B3	100%	1872	1872	15,53	29.072,16
Prestoni Paola (Centro S.)	A3	100%	1872	1872	14,06	26.320,32
				totale ore 17.701	Tot. costo personale	Euro 280.825,64

INDICATORI DI PERFORMANCE		MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO
Efficacia					
% personale dedicata al processo (rispetto tot. Personale ente)		10,99%	11,80%		
% utilizzo messi per altri Enti		14,47%	13,57%		
% ricevimento cittadini da URP (n° cittadini ricevuti/n° tot. Procedimenti URP)		46,28%	41%		
Tasso accessibilità URP (ore apertura pubblico - ore lavorative settimanali)		86,11%	86,11%		
Atti medi gestiti per addetto dell'intero processo (n° tot. Atti - n° totale unità operative)		43.275	37.700		
Pratiche/procedimenti medi gestiti per addetto URP (totale procedimenti URP - n° unità operative)		29.538	44.128		
Pratiche medie gestite per addetto notifiche (totale atti ufficio notifiche - n° unità operative)		1.517	1.700		
Pratiche medie gestite per addetto Centro Stampa (totale atti Centro Stampa - n° unità operative)		127.840	111.000		
Pratiche medie gestite per addetto Protocollo (totale atti servizio protocollo - n° unità operative)		10.134	9.250		
Efficacia temporale					
Tempo medio evasione richieste URP (da segnalazione a comunicazione uffici) (in minuti)		5	4		
Tempo medio atti protocollati (in minuti)		5,67	5		
Tempo medio risposta ricerca in archivio corrente (in gg.)		5	4,5		
Tempo medio risposta ricerca in archivio storico (in gg.)		6	5,5		
Efficienza economica					
Costo medio atti processo (costo tot. processo - n° atti totali processo) in Euro		€ 0,67	0,71		
Costo unitario processo (costo tot. processo/unità totali Ente) in Euro		2.007,60	2.137,50		
% recupero rimborsi notifiche messi ad Enti vari		51,89%	34,70%		
Costo medio atti Centro stampa (in Euro)		€ 0,23	€ 0,27		
Costo pro-capite processo (costo tot. processo - pop. Residente al 31.12) in Euro		11,78	11,78		
%incidenza spese postali		10,01%	3,85%		
% riduzione spese postali		2,54%	3,82%		
% reclami/segnalazioni evase URP (n° reclami evasi/n° reclami protocol.)		55%	45%		
Costo totale processo € 320.625,64					

CENTRO DI RESPONSABILITA'
SETTORE SERVIZI AL CITTADINO
PROGRAMMA DI MANDATO:
 Strumenti per garantire la città
PROCESSO 3

Gestire i servizi demografici
Finalità

Le funzioni, proprie del servizio, delegate dallo Stato, comportano la raccolta e l'aggiornamento di tutte le posizioni anagrafiche e relative allo stato civile sia delle singole persone che delle famiglie anagrafiche dei cittadini italiani e stranieri residenti nel Comune e per i cittadini italiani residenti all'estero (Aire)

Mission: migliorare accessibilità e funzionalità dei servizi, tesa a semplificare e facilitare il rapporto tra cittadini ed Enti

Stakeholder: Utenti Esterni, Uffici Ente, altri Enti

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
Popolazione residente al 31.12	27.193	27.124	27.286	27.201	27.201	
Popolazione straniera al 31.12	1.784	1.857	2.073	1.905	1.905	
N° ore apertura pubblico servizio anagrafe	24	24	24	24	24	
N° ore apertura pubblico servizio Stato Civile	24	24	24	24	24	
N° ore apertura pubblico servizio elettorale	24	24	24	24	24	
N° certificati anagrafici	14.000	9.500	7.500	10.333	7.400	
N° variazioni/accertamenti anagrafici registrati	3.200	3.050	3.050	3.100	2.500	
N° carte d'identità rilasciate	3.500	4.188	5.411	4.366	4.500	
N° passaporti rilasciati	1.009	401	112	507	40	
N° pratiche residenza (iscrizioni/cancellazioni)	1.294	1.394	1.364	1.351	1000	
N° pratiche ufficio stranieri	308	339	105	251	250	
N° atti stato civile	1.242	1.198	1.219	1.220	1.200	
N° matrimoni civili celebrati	43	35	44	41	40	

N° atti cittadinanza	22	5	21	16	65
N° atti servizio elettorale	651	1553	922	1042	1.000
N° revisioni elettorali	24	25	27	25	30
N° variazioni Albi presidenti e scrutatori- giudici popolari	135	136	53	108	108
N° statistiche predisposte	70	82	95	82	100
N° atti polizia mortuaria	751	804	866	807	900
N° concessioni cimiteriali	205	145	171	174	190
N° esumazioni ed esumulazioni effettuate	72	56	44	57	60
N° unità operative totali Ente	165	164	155	161	150
N° unità operative servizio anagrafe	5	5	5	5	5
N° unità operative servizio stato civile	3	3	3	3	3
N° unità operative servizio elettorale	1	1	2	1,3	2
N° ore lavorative settimanali	36	36	36	36	36
N° totale unità operative servizio	11	11	11	11	12
N° atti totali servizio demografico	26.526	22.911	21.400	23.480	19.383

Media triennio Atteso anno

Entrate servizio (in Euro)	517.164,43	500.775,35	462.307,19	493.415,63	766.000,00
Costi diretti servizio (in Euro)	39.745,74	32.678,72	13.831,76	28.752,07	36.905,00

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE% dedicate	ore complessive lavorate	ore dedicate al processo	Costo orario	Costo totale per processo
Leone Immacolata Fabiana	D3 P.O.	35%	1872	655	27,26	17.855,30
Colombo Franco A.	D3 - D1	70%	1872	1310	20,04	26.252,40
Redaelli Daniela (p.time 18 h.)	C 3	100%	936	936	16,34	15.294,24
Bulzi Rosanna	B4 - B1	100%	1872	1872	15,28	28.604,16
Franco Emilia	B5 - B3	100%	1872	1872	15,58	29.165,76
Pavese M. Angela	B6 - B3	100%	1872	1872	16,27	30.457,44

Spedicato Antonella	B6 -B3	100%	1872	1872	16,12	30.176,64
Spinelli Graziana (p.time30 h.)	B6 - B3	100%	1560	1560	13,59	21.200,40
Calabrese Maria (p.time 30 h.)	B 6 - B3	100%	1560	1560	13,55	21.138,00
Biffarella Grazia	B2	100%	1872	1872	14,84	27.780,48
Grassi Ivana	B6 - B3	100%	1872	1872	16,22	30.363,84
Scorpaniti Maria Pia (Polizia L. per accertam.resid.)	B1 - B4	70%	1872	1310	15,48	20.278,80
ore tot. 18.563						
TOTALE €						298.567,46

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO
Efficacia				
% personale dedicata al processo (rispetto al personale totale Ente)	6,16%	6,16%		
Tasso accessibilità servizi demografici (ore apertura pubblico - ore lavorative settimanali)	66,66%	66,66%		
Popolazione media addetto demografici (pop. Residente-n° unità operative)	2.473	2.267		
Atti medi gestiti per addetto (n°atti totali demografici- n° unità operative)	2.134	1.615		
Pratiche medie serv. anagrafe per addetto (n° atti/cert. anagrafe - n° unità op. anagrafe)	3.982	3.138		
Pratiche medie serv. Stato civile per addetto (n° atti St.civ.- n° unità op. stato civ.)	772	818		
Pratiche medie serv. elettorale per addetto (n° atti elett. - n° op. serv.elettorale)	967	619		

Efficacia temporale				
tempo medio rilascio carte Identità (in minuti)	10	10		
tempo medio rilascio pratica residenza (in minuti)	50	45		
tempo medio concessioni dimitenziali (in minuti)	40	40		
tempo medio attesa utenza sportello (in minuti)	15	15		
Efficienza economica				
Costo medio documenti (costo tot. proc- n°atti totali demografico)	€ 13,94	17,30		
Costo pro-capite processo (Costo tot. processo - popolazione al 31.12) In Euro	€ 12,03	€ 12,03		

Costo unitario processo (costo compl. processo/unità operative totali Ente) in Euro	2.033,04	2.236,48		
Qualità				
%Gradimento (no scheda customer satisfaction)	0%	0%		
Totale costo processo € 335.472,46				

CENTRO DI RESPONSABILITA'

SETTORE AMMINISTRATIVO-FINANZIARIO - SERVIZIO RAGIONERIA

PROGRAMMA DI MANDATO:

GLI STRUMENTI PER GARANTIRE LA CITTA'

PROCESSO 4

Gestire la programmazione economico finanziaria ed il controllo di gestione

Finalità

Corretta gestione economico-finanziaria

Mission

Verifica di veridicità delle previsioni di entrata e di compatibilità delle previsioni di spesa, avanzate dai vari servizi, da iscrivere nel bilancio annuale o pluriennale e verifica periodica dell'impegno delle spese e più in generale alla salvaguardia degli equilibri finanziari e contabili complessivi nei limiti dettati dalle norme ordinarie e dai vincoli di finanza pubblica

Stakeholder

Amministratori e clienti interni ed esterni

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	MEDIA NEL TRIENNIO	ATTESO ANNO 2013	RAGGIUNTO
	popolazione residente al 31 dicembre	27.193	27.124	27.286	27.201	27.201
n. U.O. Ente	165	164	155	161	150	
n. U.O. dedicate al processo	6,81	6,81	6,81	6,81	6,81	
volumi(Euro) gestiti sui conti correnti relativi ai proventi Tta/Cosap/votive/ici/Coattivo	€ 95.539,00	€ 3.209.960,00	€ 1.999.555,00	€ 1.768.351,33	€ 240.000,00	
n. predisposizione atti di Bilancio di previsione, Relazione previsionale e programmatica, Bilancio pluriennale	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
n. certificati di Bilancio elaborati	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
n. pareri e visti di regolarità contabile	1050,00	1106,00	900,00	1019,00	950,00	
n. conti consuntivi elaborati	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
n. certificati al conto consuntivo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	

n. variazioni di bilancio predisposte a salvaguardia degli equilibri di Bilancio	2,00	6,00	6,00	5,00	1,00	
n. prelievi dal fondo di riserva predisposti	6,00	6,00	4,00	5,00	1,00	
n. accensione mutui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
n. variazioni post ammortamento	1,00	2,00	0,00	1,00	1,00	
n. mutui estinti	0,00	0,00	12,00	4,00	33,00	
capitale investito (Euro)	€ 0,00	€ 0,00	€ 2.333.657,00	€ 777.886,00	€ 3.500.000,00	
economia di spesa semestrale futura	€ 0,00	€ 0,00	€ 36.268,00	€ 12.089,33	€ 42.900,00	
n. deliberazioni e determinazioni dirigenziali assunte	79,00	60,00	67,00	69,00	65,00	
n. certificati spese di rappresentanza	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
n. referi controllo di gestione	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
patto di stabilità: n. monitoraggio-trasmissione dati alla Ragioneria dello Stato	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
n. PEG parte finanziaria predisposti e supporto parte amministrativa	3,00	7,00	7,00	6,00	3,00	
n. rendiconti della gestione, allegati e certificazioni connesse	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
gestione delle entrate e delle spese: n. emissione ordinativi di pagamento	5893,00	6148,00	5424,00	5822,00	5000,00	
gestione delle entrate e delle spese: n. emissione ordinativi di incasso	3319,00	3319,00	3133,00	3257,00	3200,00	
n. registrazioni IVA acquisti/corrispettivi	779,00	834,00	753,00	789,00	789,00	
n. emissione fatture attive	133,00	138,00	116,00	129,00	129,00	
n. registrazioni prima nota fatture	4441,00	5001,00	4368,00	4603,00	4603,00	
n. trasmissione dati società partecipata ad enti estermi	3,00	5,00	5,00	4,33	5,00	
volume pagamento utenze (Euro)	€ 1.268.438,94	€ 1.198.353,06	€ 1.639.549,75	€ 1.368.780,58	€ 1.600.000,00	
n. versamenti dei diritti di segreteria e diritti di rogito	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	
n. verifiche crediti/debiti con società partecipate	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	
controllo di gestione - n. processi controllati	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	

COSTO DIRETTO: software TIN (ragioneria - tributi)	€ 3.672,00	€ 3.672,00	€ 3.672,00	€ 3.672,00	€ 3.672,00	
COSTO DIRETTO: software contabilità economica e referto controllo di gestione	€ 690,92	€ 608,16	€ 667,92	€ 655,66	€ 700,59	

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	PROFILO	ORE % DEDICATE	ORE COMPLESSIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO	COSTO ORARIO	COSTO TOTALE PER PROCESSO
Roberto Cantaluppi	D6	Funzionario Amministrativo - Responsabile di settore	40%	1872	748	€ 22,78	€ 17.039,44
Giovanni Tavecchia	D3	Funzionario Amministrativo - Responsabile Servizio Ragioneria	100%	1872	1872	€ 19,43	€ 36.372,96
Cinzia Grassi	C5	Tecnico Istruttore	100%	1872	1872	€ 17,49	€ 32.741,28
Giovanna Alberto	C4	Tecnico Istruttore	100%	1872	1872	€ 16,86	€ 31.561,92
Maria Armentano	B7	Applicato	100%	1872	1872	€ 15,91	€ 29.783,52
Carla Giacomazzi	B6	Applicato	100%	1872	1872	€ 15,33	€ 28.697,76
Maria Teresa Iacolare	B6	Applicato	100%	1872	1872	€ 15,33	€ 28.697,76
Catia Sala	C4	Tecnico Istruttore	10%	1872	187	€ 16,86	€ 303,48
Anna Maria Meroni	C2	Tecnico Istruttore	40%	1872	749	€ 15,90	€ 11.909,10
TOT.							€ 200.067,78

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO
Efficacia				
% personale dedicato al processo (n. u.o. processo / tot. U.o. Ente)	4,85%	4,23%		
% diminuzione debito (capitale investito/debito residuo iniziale)	4,06%	17,55%		
report ad autorità esterne	15	20		
% rispetto patto stabilità interno	67,00%	100,00%		
% parametri deficitarietà positivi	100,00%	100,00%		

%debiti estinti in conto capitale al 31 dic. 2012	N.D.	100,00%		
n. Report rispetto patto ad Amministratori	N.D.	5		
Efficacia temporale				
tempo di perfezionamento della pratica di richiesta di estinzione mutui (mesi)	5	2,5		
%rispetto tempistiche di legge	95%	95%		
Efficienza economica				
% costo del personale del processo / entrate tributarie	4%	3%		
costo pro-capite del processo	€ 7,52	€ 7,51		
costo unitario processo	€ 1.269,82	€ 1.362,64		
Qualità				
%Gradimento				

CENTRO DI RESPONSABILITA'

SETTORE AMMINISTRATIVO - FINANZIARIO - SERVIZIO PATRIMONIO E CONTRATTI

PROGRAMMA DI MANDATO:

GLI STRUMENTI PER GARANTIRE LA CITTA'

PROCESSO 5

Gestire il patrimonio comunale

Finalità

Corretta gestione economico-finanziaria e tecnica del patrimonio comunale

Mission

Garantire secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità la gestione del patrimonio disponibile del Comune e dell'attività contrattuale

Stakeholder

Amministratori e clienti interni ed esterni

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	MEDIA NEL TRIENNIO	ATTESO ANNO 2013	RAGGIUNTO
popolazione residente al 31 dicembre	27.193	27.124	27.286	27.201	27.201	
n. U.O. Ente	165	164	155	161	150	
n. U.O. dedicate al processo	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	4,20	
n. procedure per stipula contratti: richiesta documenti, predisposizione contratto	52,00	53,00	31,00	45,00	51,00	
n. procedure per registrazione dei contratti d'appalto	25,00	21,00	13,00	20,00	45,00	
n. procedure per registrazione dei contratti di locazione attiva	3,00	2,00	0,00	2,00	23,00	
n. posizioni di morosità nella corresponsione del canone di locazione	36,00	45,00	70,00	50,00	55,00	
n. posizioni di morosità nella corresponsione spese condominiali	39,00	52,00	70,00	54,00	60,00	

volume(Euro) posizioni di morosità nella corresponsione del canone di locazione	€ 40.732,00	€ 60.540,00	€ 76.064,00	€ 59.112,00	€ 80.000,00	
volume(Euro) posizioni di morosità nella corresponsione delle spese condominiali	€ 28.000,00	€ 32.365,00	€ 25.453,00	€ 28.606,00	€ 30.000,00	
n. solleciti di pagamento	45,00	60,00	70,00	58,00	60,00	
n. interventi tecnico manutentivi immobili comunali	21,00	26,00	24,00	24,00	24,00	
analisi del patrimonio immobiliare	40,00	50,00	45,00	45,00	50,00	
predisposizione perizie valutazione affitti	25,00	30,00	35,00	30,00	30,00	
n. acquisti trasversali a tutti gli uffici	15,00	16,00	18,00	16,00	16,00	
n. acquisti analisi centrale di committenza	7,00	10,00	13,00	10,00	12,00	
n. contratti di locazione gestiti	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	
n. canoni attivi su proprietà comunali	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	
COSTO DIRETTO: compensi amministratori condominio	€ 10.500,00	€ 10.833,00	€ 10.833,00	€ 10.722,00	€ 9.669,43	
COSTO DIRETTO: costo manutenzioni ordinarie	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	€ 13.500,00	

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	PROFILO	ORE % DEDICATE	ORE COMPLESSIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO	COSTO ORARIO	COSTO TOTALE PER PROCESSO
Roberto Cantaluppi	D6	Funzionario Amministrativo - Responsabile di settore	20%	1872	374,4	€ 22,78	€ 8.528,84
Marcello Ceriani	D4	Funzionario Amministrativo -	100%	1872	1872	€ 20,40	€ 38.188,80
Mirella Giovannetti	D5	Amministrativo - Istruttore	100%	1872	1872	€ 21,31	€ 39.892,32
Marlena Aru	C5	Amministrativo Istruttore	100%	1872	1872	€ 17,49	€ 32.741,28
Catia Sala	C4	Istruttore Amministrativo	90%	1872	1685	€ 16,86	€ 28.409,10
TOT.							€ 119.379,65

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO
Efficacia				
% personale dedicato al processo (n. u.o. processo / tot. U.o. Ente)	N.D.	2,55%		
% solleciti di pagamento / n. posizioni di morosità	100,00%	100,00%		
% ricorso a centrali di committenza / n. complessivo acquisti	38,46%	42,86%		
% evasione richieste stipulazione contratti	100,00%	100,00%		
Efficacia temporale				
%rispetto tempistiche di legge	95%	95%		
Efficienza economica				
quota volume acquisti trasversali / addetto	€ 300.000,00	€ 300.000,00		
costo pro-capite del processo	N.D.	€ 5,24		
costo unitario processo	N.D.	€ 950,33		
Qualità				
%Gradimento				

CENTRO DI RESPONSABILITÀ

Settore Servizi Educativi Culturali e Sportivi

PROGRAMMA DI MANDATO:

La città necessita di un forte risveglio culturale

PROCESSO 20

Gestione del Servizio Culturale/Biblioteca

Finalità

La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza, informazione e iniziative culturali

Mission

La Biblioteca è via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni e lo sviluppo culturale dell'individuo

Stakeholder

Ragazzi e adulti, associazioni, enti e altre biblioteche afferenti al Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest

INDICI DI ATTIVITÀ	2010	2011	2012	Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
BIBLIOTECA						
n. prestiti locali (prestiti effettuati con proprie opere ai propri utenti)	39576	37483	34926	37328	34447	
n. prestiti interbibliotecari in entrata (prestiti ai propri utenti con opere CSBNO escluse proprie)	10634	12240	13365	12080	8961	
n. prestiti interbibliotecari in uscita (prestiti proprie opere agli utenti CSBNO esclusi i propri)	14758	15451	16772	15660	21283	
n. prestiti totali (prestiti locali + prestiti interb. in entrata + prestiti interb. In uscita)	64968	65174	65063	65068	66370	
n. iscritti ragazzi (età da 0 a 15 anni)	916	848	773	846	870	
n. iscritti adulti (età da 16 a oltre 70 anni)	2390	2389	2333	2371	2989	
n. totale iscritti	3306	3237	3106	3216	3859	
patrimonio disponibile	60561	59866	79943	66790	79943	
n. operatori al prestito	6	6	6	6	5	
quota associativa	€ 48.500,00	€ 47.903,00	€ 48.104,00	€ 48.169,00	€ 49.324,06	
ore di apertura al pubblico	49	49	49	49	49	
popolazione residente	27193	27124	27286	27201	27201	

EVENTI CULTURALI									
n. manifestazioni culturali o eventi realizzati	162	93	68	108	35				
n. mostre non permanenti	5	4	3	4	5				
n. musei e mostre permanenti	1	1	1	1	1				
n. iscritti corsi musicali	198	160	160	173	160				
n. iscritti corsi linguistici	259	210	210	226	200				
n. iscritti corsi di restauro	54	54	54	54	54				
n. concessioni spazi comunali	32	10	13	18	10				
spese per iniziative/eventi culturali	€ 59.550,00	€ 79.700,00	€ 18.000,00	€ 52.416,67	€ 25.000,00				
quota associativa Polo Culturale Groane	€ 42.862,00	€ 43.255,00	€ 43.161,00	€ 43.092,67	€ 43.159,88				
costo del processo				€ 494.493,33	€ 117.483,94				

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO									
NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO					COSTO PER PROCESSO
Lorenza Tenconi		20%	1872	375					€ 10.996,00
Adriana Foglia		100%	1872	1872					€ 33.302,00
Franco Colombo		100%	1872	1872					€ 33.302,00
Laura Sangesi		100%	1872	1872					€ 34.463,00
Marcella Marzella		100%	1872	1872					€ 30.064,00
Giorgio Galani		100%	1872	1872					€ 33.827,00
Alberto Borella		100%	1872	1872					€ 30.064,00
Adriano Zucco		100%	1872	1872					€ 28.454,00
Maria Ciavarella		100%	1872	1872					€ 29.128,00
Nicoletta Rizzi		100%	1872	1872					€ 31.599,00
Davide Bosio		100%	1872	1872					€ 28.192,00
Orazio Spósito		50%	1872	936					€ 14.508,00
Filioni Lucia		100%	1872	936					€ 12.916,00
									€ 350.815,00

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO		
% Interprestiti in uscita/totale prestiti	24,00%	32,00%				
N. medio prestiti effettuati dagli operatori	10845	13200				

Indice di diffusione (media triennale numero di utenti reali/media triennale popolazione residente al 31/12)	0,12	0,12				
Indice di prestito (media triennale numero di prestiti totali/media triennale popolazione residente al 31/12)	2,39	0,12				
Indice di circolazione (media triennale numero di prestiti totali/media triennale patrimonio)	0,97	0,97				
Tasso di accessibilità alla biblioteca (media ore di apertura al pubblico/n. ore lavorative settimanali)	136%	136%				
costo pro capite del processo	€ 18,18	€ 17,22				

CENTRO DI RESPONSABILITA'

SETTORE AMMINISTRATIVO-FINANZIARIO - SERVIZIO GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE

PROGRAMMA DI MANDATO:

GLI STRUMENTI PER GARANTIRE LA CITTA'

PROCESSO 6

Servizio di supporto interno: gestire le risorse umane

Finalità

Corretta gestione economica delle risorse umane

Mission

Il processo è finalizzato al governo degli aspetti economici del contratto di lavoro del pubblico impiego nel rispetto delle disposizioni legislative

Stakeholder

Amministratori e clienti Interni ed esterni

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	MEDIA NEL TRIENNIO	ATTESO ANNO 2013	RAGGIUNTO
	popolazione residente al 31 dicembre	27.193	27.124	27.286	27.201	27.201
n. U.O. Ente	165	164	155	161	150	
n. U.O. dedicate al processo	4,20	4,20	4,20	4,20	3,20	
n. dipendenti in pianta organica	183,00	183,00	183,00	183,00	183,00	
n. dipendenti in servizio	165,00	163,00	154,00	160,66	150,00	
n. dipendenti addetti all'ufficio personale	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
n. atti relativi ad aspetti amministrativi e contrattuali	2494,00	2413,00	2254,00	2387,00	2250,00	
n. denunce fiscali (mod.770/S)	222,00	217,00	220,00	221,00	221,00	
n. denunce previdenziali (DMA-UNIEMENS)	2079,00	2002,00	1930,00	2003,00	1700,00	
volume versamenti ritenute fiscali (Euro)	€ 1.040.683,00	€ 989.876,00	€ 938.985,00	€ 989.848,00	€ 920.000,00	
volume versamenti contributi previdenziali (Euro)	€ 1.999.824,00	€ 1.915.279,00	€ 1.822.418,00	€ 1.912.173,00	€ 1.750.000,00	
n. richieste visite mediche a domicilio gestite	16,00	7,00	6,00	9,66	1,00	

impegni assunti per formazione professionale (Euro)	€ 36.381,00	€ 6.964,00	€ 1.525,00	€ 14.623,00	€ 3.285,00	
n. piani formativi elaborati	29,00	15,00	10,00	18,00	6,00	
n. visite mediche sorveglianza sanitaria gestite	161,00	144,00	122,00	142,33	136,00	
n. pratiche relative ai procedimenti disciplinari gestite	0,00	2,00	6,00	3,00	0,00	
n. denunce annuali Inail	9,00	1,00	13,00	7,66	21,00	
n. pratiche di infortunio sul lavoro gestite	8,00	4,00	10,00	7,33	8,00	
n. denunce mensili degli assicurati con rapporto di lavoro a tempo determinato	33,00	24,00	1,00	19,33	0,00	
n. denunce annuali dei collaboratori	48,00	50,00	32,00	43,00	25,00	
n. contrattazioni decentrate gestite	1,00	0,00	1,00	0,66	1,00	
n. richieste di ricostruzione anzianità evase (PA04)	15,00	28,00	18,00	20,00	25,00	
n. cedolini stipendi	2145,00	2119,00	2002,00	2088,67	1950,00	
COSTO DIRETTO: software EURESYS	€ 1.002,00	€ 1.002,00	€ 1.002,00	€ 1.002,00	€ 1.002,00	
COSTO DIRETTO: appalto sorveglianza sanitaria	€ 16.380,00	€ 17.872,00	€ 17.623,00	€ 17.291,67	€ 17.432,50	
COSTO DIRETTO: appalto elaborazione stipendi	€ 2.623,00	€ 2.623,00	€ 2.623,00	€ 2.623,00	€ 2.342,00	

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	POSIZIONE	ORE % DEDICATE	ORE		COSTO ORARIO	COSTO TOTALE PER PROCESSO
				COMPLESSIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO		
Roberto Cantaluppi	D6	Funzionario Amministrativo - Responsabile di settore	20%	1872	374,4	€ 22,78	€ 8.528,84
Marilia Fontana	D5	Funzionario Amministrativo - Responsabile Servizio Ragioneria	100%	1872	1872	€ 21,17	€ 39.630,24
Ortetta Tasca	C4	Tecnico Istruttore	100%	1872	1872	€ 16,86	€ 31.561,92
Silvia Codeghini	C3	Tecnico Istruttore	100%	1872	1872	€ 16,34	€ 30.588,48
				TOT.			110.308,64

CENTRO DI RESPONSABILITA'

Settore Servizio Innovazione Tecnologica

PROGRAMMA DI MANDATO:

sviluppare e razionalizzare il raccordo tra uffici e servizi attraverso la piena operatività delle strutture informatiche

PROCESSO 7

Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi

Finalità

rispondere prontamente alle nuove esigenze derivanti dall'evoluzione normativa e alla crescita istituzionale.

Mission

utilizzare tecnologie innovative a miglioramento della qualità dei servizi erogati e delle modalità di interazione con gli enti e le aziende

Stakeholder

Dipendenti e cittadini

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
popolazione residente	27.193	27.124	27.286	27201	27.201	

Redazione studio di fattibilità Business continuity

nr. di server fisici	15	16	18		18	
nr. di server virtuali	0	0	0		5	
spazio occupato dai server virtuali (in Gb)	0	0	0		2Tb (tera byte)	
spazio occupato dai backup (in Tb)	370gb	500gb	700gb		1Tb	
prestazione connettività Internet	HDSL2 mbit/sec	HDSL 8mbit/sec	HDSL 8mbit/sec		HDSL 8mbit/sec	
disponibilità spazio per backup macchine virtuali	0	0	0		NAS* 4Tb	* dispositivo per backup
disponibilità sede ced alternativa	0	0	0		1	

ampliamento connettività sedi remote

nr. Delle sedi remote	15	15	15		15	
nr. Delle sedi remote sottodimensionate	0	2	5		0	
prestazione connettività sedi remote	1mb/sec	1mb/sec	1mb/sec		2mb/sec	
disponibilità connettività	h24	h24	h24		h24	

aula corsi

Nr. Pc presenti	13	13	13	13	13	
Nr. Persone iscritte ai corsi (media cad.)	18	18	18	18	18	
n. connessioni disponibili	13	13	13	13	23	

help desk

Nr. dipendenti		166	163	164,5	163	
Nr. Postazioni		200	200	200	200	
Nr. Sedi esterne		15	15	15	15	
Nr. Server		18	19	18,5	19	
Nr. Linee telefoniche fisse		120	120	120	120	
Nr. SIM		93	65	74	59	
Nr. Centralini		11	11	11	11	
Nr. Chiamate (Ticket aperti)		1416	1257	1336,5	1300	
Nr. Stampanti/multifunzione		55	40	47,50	40	
Ticket presi in carico nei tempi concordati		1408	1250	1.329,00	1300	
ticket cat. Malfunz. Priorita' Alta		35	17	26,00	20	
ticket cat. Malfunz. Priorita' Media		149	42	95,50	40	
ticket cat. Malfunz. Priorita' Bassa		79	12	45,50	20	
ticket di cat. Malfunz. Priorita' Alta chiusi nei tempi concordati		34,47	16,75	25,61	20	
ticket chiusi nel mese su creati nel mese		117	103	110,00	100	
ticket chiusi nella stessa giornata di apertura		954,67	842,75	898,71	850	
Costi società di supporto		€ 57.600,00	€ 76.432,07	€ 67.016,04	€ 76.432,07	
Costi contratti di manutenzione		€ 39.135,00	€ 22.209,00	€ 30.672,00	€ 22.209,00	
Costo noleggi		€ 19.467,00	€ 30.000,00	€ 24.733,50	€ 30.000,00	
ottimizzazione macchine 2013						
nr. Server acquistati			0		0	
nr. Server noleggiati			3		3	
spese acquisto server e mantenimento			0		0	
spese noleggio server			€ 3.245,00		€ 3.245,00	
costo del processo				€ 163.481,54		

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE LAVORATE	ORE LAVORATE PER PROCESSO	COSTO PROCESSO
Dr. Lorenza Tanconi		20%	1872	375	€ 10.996,00
Marco Ambrosini	C1	100%	1872	1872	€ 30.064,00
			3744	2247	€ 41.060,00

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO
Efficacia parere positivo Agenzia per l'Italia Digitale del Piano di Studio di Fattibilità BC				
		100%		
nr. Delle sedi remote sottodimensionate	3,5	0		
prestazione connettività sedi remote	1mb/sec	2mb/sec		
aumento performance delle macchine	80%	100		
ticket presi in carico nei tempi concordati	99,50%	99,50%		
esecuzione prima attività per ticket cat. Malfunz.	98,50%	98,50%		
Priorita' Alta nei tempi concordati				
esecuzione prima attività per ticket cat. Malfunz.	98%	98%		
Priorita' Media nei tempi concordati				
esecuzione prima attività per ticket cat. Malfunz.	99,50%	99,50%		
Priorita' Bassa nei tempi concordati				
ticket di cat. Malfunz. Priorita' Alta chiusi nei tempi concordati	98,50%	98,50%		
% ticket chiusi nel mese su creati nel mese	99,24%	99,00%		
% di ticket chiusi nella stessa giornata di apertura	67,42%	70,00%		
costo pro capite processo (costo processo\popolazione residente)	€ 6,00	€ 6,00		
% personale dedicato al processo (n unità operative/unità operative totali)	0,80%	0,80%		
costo medio postazione informatica	€ 817,00	€ 817,00		

CENTRO DI RESPONSABILITA'

POLIZIA LOCALE

PROGRAMMA DI MANDATO

LA SICUREZZA

PROCESSO 9

LA POLIZIA STRADALE E LA POLIZIA COMMERCIALE

Finalità

Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale e commerciale, per la prevenzione e la repressione degli illeciti in tali ambiti come da mandato dell'Amministrazione ed in relazioni alle norme vigenti in materia.

Mission

La Polizia Locale di Garbagnate Milanese ha la missione di tutelare la civile convivenza quotidiana delle persone che vivono nella città attraverso la prevenzione e la repressione degli illeciti secondo gli indirizzi dell'Amministrazione e le attribuzioni previste dalla legge. La Polizia Stradale e la Polizia Commerciale costituiscono i due cardini principali dell'attività di un Comando Polizia Locale. Il lavoro di controllo del territorio della Polizia Locale di Garbagnate Milanese è portato a buon fine da donne e uomini ed è rivolto a donne e uomini.

Stakeholder

CITTADINI, OPERATORI COMMERCIALI

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	MEDIA NEL TRIENNIO	ATTESO ANNO 2013	RAGGIUNTO
	Popolazione residente	27.193	27.124	27.286	27.201	27.201
Chilometri strade	60	60	60	60	60	
Numero operatori di P.L.	14	14	11	13	9	
Numero personale amministrativo	1	2	2	2	2	
Ore settimanali di attività del Comando	77	71	71	73	73	
Km percorsi dalle pattuglie autmontate	69.500	41.000	60.000	56.833	36.000	
Ore attività Comando P.L.	28.080	29.952	20.592	26.208	20.592	
numero ore attività controllo stradale	4.015	4.015	4.017	4.016	2.781	
Violazioni al c.d.s. accertate	4.380	5.834	3.081	4.432	1.000	
Totale accertato	319.756,32	373.415,67	264.254,03	319.142,01	100.000,00	
Totale incassato mediante c/c	179.794,36	181.561,54	109.899,64	157.085,18	30.000,00	
Totale incassato mediante cassa	71.781,09	87.561,34	60.892,15	73.411,53	15.000,00	
Totale incassato	251.575,45	269.122,88	170.791,79	230.496,71	45.000,00	
Violazioni con decurtazioni punti	677	870	474	674	123	
Numero incidenti rilevati	192	167	143	167	140	
Numero veicoli rimossi per sosta irregolare	11	28	12	17	5	
Fermi amministrativi veicolo	28	38	19	28	11	
Ritiro patenti di guida	29	30	8	22	4	

Segnalazione patente di guida a seguito di violazione	91	107	66	88	42	
Revoca Patente di guida	1	5	1	2	1	
Ritiro carta di circolazione	146	76	43	88	1	
Sequestro amministrativo veicolo	28	48	95	57	25	
Sospensione patente di guida	19	20	11	17	5	
Obbligo ripristino luoghi sede stradale	7	6	2	5	2	
Obbligo rimozione opere abusive sede stradale	4	5	2	4	2	
Sequestro penale veicolo	1	1	1	1	2	
Punti decurtati	2.393	2.632	1.419	2.148	440	
Numero ordinanze circolazione stradale	149	137	120	135	70	
Numero medio agenti impegnati controllo di p.s.	8	7	5	7	4	
Numero controlli di polizia commerciale	3	21	15	13	5	
Numero operatori addetti alla gestione mercato	2	2	2	2	2	
Numero operatori di spunta a mercato	24	25	30	26	25	
Ore occupate complessivamente gestione mercato	832	832	832	832	832	
Numero operatori mercato	150	150	150	150	150	

ENTRATE SERVIZIO (IN EURO)						
COSTI DIRETTI SERVIZIO (IN EURO)	€ 20.054,43	€ 15.466,62	€ 11.552,61	€ 15.691,22		
Spese di rimozione, custodia, veicoli	€ 7.800,00	€ 7.832,50	€ 7.865,00	€ 7.832,50	4.000	
COMPLESSIVO COSTI DIRETTI	€ 27.854,43	€ 23.299,12	€ 19.417,61	€ 23.523,72		

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE COMPLESSIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO	COSTO ORARIO	COSTO TOTALE PER PROCESSO
LONGONI Paolo	D1	40,00	1.872,00	748,80	19,30	14.451,84
MORETTI Gilberto	C4	80,00	1.872,00	1.497,60	18,66	27.945,22
MICHELLI Lorenzo	C3	36,50	1.872,00	683,28	17,70	12.094,06
FAVINI Gabriella	C2	15,00	1.872,00	280,80	17,25	4.843,80
MARIANI Elena	C1	80,00	1.872,00	1.497,60	16,88	25.279,49
SIVIERO Stefania	C1	15,00	1.872,00	280,80	16,88	4.739,90
MAURELLI Monica	C1	15,00	1.872,00	280,80	16,88	4.739,90
TONELLA Riccardo	C1	75,00	1.872,00	1.404,00	16,88	23.699,52
LEO Stefano	C1	80,00	1.872,00	1.497,60	16,88	25.279,49
SCORPANITI Maria Pia	B	16,90	1.872,00	316,37	15,48	4.897,38
DARDANO Ciro	B	0,00	1.872,00	0,00	15,91	0,00
TOTALI			16.848,00	8.171,28		147.970,59

COSTO PROCESSO	Personale+ media anni 2010/2011/2012	€ 171.494,31
-----------------------	---	---------------------

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO
Efficacia				

% di personale dedicato al processo (calcolato rispetto al tot. Dei dipendenti comunali 150)	8,66	6,00			
Media agente su popolazione (abitanti per 1 agente)	2.092,38	3.022,33			
Numero di incidenti rilevati/agente	13,00	15,50			
Numero incidenti rilevati/km strade	2,80	2,33			
N° residenti/incidenti	162,00	194,29			
% incidenza polizia stradale/comm. su attività P.L	48,50%	48,50%			
Numero di km pattugliamento territorio pattuglia/agente	4.500,00	4.000,00			
Numero ore controllo stradale/agente	309,00	309,00			
Ore attività controllo stradale/km strade	67,00	46,35			
Media verbali per addetto	340,92	111,11			
Percentuale ore mercato/processo	10,10%	10,00			
Numero di ore gestione mercato/ operatori (176)	4,73	4,73			
Numero controlli commerciali/agenti	1	0,55			
% incassato su accertato c.d.s.	72,22	45%			
Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento in minuti	10,00	10,00		10,00	0,00
Efficienza economica					
Valore media sanzioni c.d.s.	74,23	74,00			
costo procapite del processo	6,30				

CENTRO DI RESPONSABILITA'

POLIZIA LOCALE

PROGRAMMA DI MANDATO

LA SICUREZZA: UNA EFFICACE PREVENZIONE ED UN PUNTUALE CONTROLLO DEL TERRITORIO

PROCESSO 10

LA POLIZIA GIUDIZIARIA**Finalità**

La finalità della polizia giudiziaria è di contribuire a far punire l'autore di un reato, intervenendo quando si è già verificata una violazione della legge penale che l'attività di prevenzione non ha potuto evitare, al fine di ristabilire l'ordine sociale turbato dal realizzarsi del reato stesso.

Mission

Il personale che svolge servizio di Polizia locale, nell'ambito territoriale dell'Ente di appartenenza e nei limiti delle proprie attribuzioni, esercita ai sensi e per gli effetti del Codice di Procedura Penale le funzioni di Polizia Giudiziaria assumendo la qualità di Ufficiale o Agente di Polizia Giudiziaria. L'attività di polizia giudiziaria è regolata dall'articolo 55 del codice di procedura penale, per cui la polizia giudiziaria deve, anche di propria iniziativa, prendere notizia dei reati, impedire che gli stessi vengano portati a conseguenze ulteriori, ricercarne gli autori, compiere gli atti necessari per assicurare le fonti di prova e raccogliere quant'altro possa servire per l'applicazione della legge penale. La polizia giudiziaria, quindi, ha la funzione ultima di contribuire a far punire l'autore di un reato mediante l'applicazione della legge penale, in quanto compito dello Stato è di ristabilire l'ordine sociale che il reato più di ogni altro comportamento giuridico turba.

Stakeholder

CITTADINI, AUTORITA' GIUDIZIARIA

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	MEDIA NEL TRIENNIO	ATTESO ANNO 2013	RAGGIUNTO
	27193	27124	27286		27201	
Popolazione residente	27193	27124	27286	27201	2.701	
Chilometri strade	60	60	60	60	60	
Numero operatori di P.L.	14	14	11	13	9	
Aliquota ufficio di P. G. (incluso operatori di P.L.)	1	1	1	1	1	
Personale amministrativo	1	2	2	2	2	
Reati accertati	49	38	49	45	12	
Comunicazioni di notizia di reato all'A.G.	37	31	35	34	10	
Personae denunciate in stato di libertà	34	26	22	27	10	
Personae arrestate in flagranza di reato	1	1	2	1	0	
Notifiche atti giudiziari	86	78	133	99	90	
Atti su delega dell'A.G. o di altre forze di polizia	45	50	31	42	35	
Comunicazioni S.D.I.	24	30	22	25	24	
Veicoli di provenienza furtiva rinvenuti	10	13	6	10	6	
Sequestri penali	1	1	14	5	2	
Interventi coordinati con CC e C.F.S.	2	3	5	3	5	
				0		

	206	207	248	220	182	
ENTRATE SERVIZIO (IN EURO)						
COSTI DIRETTI SERVIZIO (IN EURO)	8.404,71	5.301,90	5.843,04	6.516,55		

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE COMPLESIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO	COSTO ORARIO	COSTO TOTALE PER PROCESSO
LONGONI Paolo	D1	10,00	1.872,00	187,20	19,30	3.612,96
MORETTI Gilberto	C4	10,00	1.872,00	187,20	18,66	3.493,15
MICHELLI Lorenzo	C3	5,00	1.872,00	93,60	17,70	1.656,72
FAVINI Gabriella	C2	5,00	1.872,00	93,60	17,25	1.614,60
MARIANI Elena	C1	10,00	1.872,00	187,20	16,88	3.159,94
SIVIERO Stefania	C1	0,00	1.872,00	0,00	16,88	0,00
MAURELLI Monica	C1	25,00	1.872,00	468,00	16,88	7.899,84
TONELLA Riccardo	C1	15,00	1.872,00	280,80	16,88	4.739,90
LEO Stefano	C1	10,00	1.872,00	187,20	16,88	3.159,94
SCORPANITI Maria Pia	B	0,00	1.872,00	0,00	15,48	0,00
DARDANO Ciro	B	0,00	1.872,00	0,00	15,91	0,00
TOTALI			16.848,00	1.684,80		29.337,05

COSTO TOTALE PROCESSO personale + media costi anni 2010/2011/2012 **35.853,60**

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO
Efficacia				
Popolazione/reali accertati	604,46			
Popolazione/notifiche atti giudiziari	274,75			
% personale processo su ente	8,60	6,00		
% incidenza PG su attività P.L.	13,17	16,00		
Media atti giudiziari per addetto	16,90	16,00		
Efficacia temporale				
Trasmisione atti di sequestro in Procura	48 ore	48 ore	48 ore	
Trasmisione comunicazione Notizia di reato	7 gg.	7 gg.	7 gg.	
Efficienza economica				
Costo procapite processo	1,32			
Costo medio atto	162,72			

Centro di Responsabilità

Settore Servizi Sociali

PROGRAMMA DI MANDATO: Assicurare ed incentivare un modello di crescita sociale, culturale e di integrazione, nel rispetto di tutti i cittadini

PROCESSO 12

Gestire gli interventi socio-educativi, ricreativi ed informativi per i minori e i giovani

Finalità

Garantire alla popolazione giovanile la fruibilità e l'utilizzo di informazioni (lavoro, professioni, scuola, cultura, sport, tempo libero, volontariato, vita sociale, educazione permanente, turismo) e di opportunità di aggregazione positiva e partecipazione attiva.

Mission

Favorire nelle giovani generazioni l'acquisizione di quelle competenze (life skill) utili alla transizione alla vita adulta e al benessere sociale complessivo, attraverso il coinvolgimento attivo in esperienze di fruizione e produzione di attività socio-culturali, l'orientamento e il supporto a scelte consapevoli per la costruzione del loro futuro.

Stakeholder
minori e giovani (0-30)

Indici	2010	2011	2012	Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
popolazione	27.193	27.124	27.286	27.201	27.200	
popolazione 0-12 anni	3.227	3.233	3.072	3.177	3.177	
popolazione 13-17 anni	1.322	1.370	1.344	1.345	1.345	
totale minori	4.549	4.603	4.416	4.523	4.523	
popolazione 18-30 anni	3.726	3.716	3.477	3.640	3.640	
totale utenti	168	672	615	647	651	
SERVIZI E INTERVENTI TUTELA MINORI (gestione associata)						
N° utenti in carico al servizio Tutela Minori	168	158	157	161	161	
N° nuovi casi in carico al servizio Tutela Minori	33	35	22	30	30	
N° collocamenti extra familiari Tutela Minori	36	35	35	35	35	
N° casi in carico alla Tutela Minori con provvedimento penale	118	115	110	114	114	
N° casi in carico alla Tutela Minori con provvedimento penale	18	21	23	21	21	
N° minori seguiti dal Servizio Educativo Domiciliare (SED)	17	16	13	15	15	
N° minori seguiti dal servizio Spazio Neutro Zerobia	12	14	13	13	13	
N° minori seguiti dal servizio Nucleo Inserimento Lavorativo	4	3	1	3	3	
Spesa Tutela Minori Azienda Consortile Comuni Insieme	€ 459.168,33	€ 498.349,68	€ 440.655,00	€ 466.057,67	€ 440.655,00	
Spesa SED Azienda Consortile Comuni Insieme	€ 16.370,92	€ 22.201,53	€ 37.119,65	€ 25.230,70	€ 37.119,65	
Spesa NIL Azienda Consortile Comuni Insieme	€ 8.181,69	€ 4.144,83	€ 1.876,21	€ 4.734,24	€ 1.876,21	

Spesa Servizio Affidi Azienda Consortie Comuni Insieme	€ 19.497,82	€ 28.076,23	€ 20.013,25	€ 22.529,10	€ 20.013,25
Compassivo Spesa servizi e Interventi Tutela minori SERVIZI DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO	€ 503.218,76	€ 552.772,27	€ 499.664,11	€ 518.551,71	€ 499.664,11
(gestione diretta)					
N° utenti Informagiovani	0	514	458	486	490
N° accessi annui Informagiovani	0	853	808	831	870
N° utenti Informagiovani 12-30 anni	0	422	367	395	400
N° utenti Informagiovani che tornano	0	105	137	121	210
N° utenti percorso formativo informa-giovan (skill)	0	0	23	23	25
N° presenze percorso formativo informa-giovan (skill)	0	0	112	112	150
N° strumenti web dell'informagiovani	0	1	2	2	3
N° contatti profilo fb giovani garba	0	454	674	564	674
N° fans pagina fb informagiovani garbagnate	0	0	0	0	275
N° visite al blog informagiovani garbagnate	0	0	14.000	14.000	30.000
gg apert. Informagiovani	0	234	218	226	230
ore sett.apert. Informagiovani	0	16	16	16	15
Spesa per funzionamento Informagiovani (costo del personale)	€ -	€ 24.082,69	€ 24.082,69	€ 24.082,69	€ 24.082,69
SERVIZI E ATTIVITA' DI PROMOZIONE - PARTECIPAZIONE (gestione diretta)					
N° gruppi/associazioni sportello i.prog	1	2	3	2	3
N° turni di prova erogati Sala Prove	571	464	462	499	400
N° accessi Sala Prove	2.855	2.320	2.310	2.495	1.500
N° eventi realizzati	14	16	16	15	8
N° eventi realizzati con giovani gruppi i.prog	1	3	2	2	5
N° complessivo futuri eventi	1.500	1.200	1.800	1.500	900
gg apertura Sala Prove	240	238	230	236	236
ore sett. apertura Sala Prove	24	24	24	24	24
N° volontari Servizio Civile Nazionale Volontario	53	30	56	46	36
N° altri progetti attivati	4	4	1	3	3
Entrate da Sala Prove	€ 6.103,00	€ 5.072,20	€ 5.078,60	€ 5.417,93	€ 3.260,00
Spese per convenzione gestione Sala Prove	€ 3.000,00	€ 3.000,00	€ 1.750,00	€ 2.583,33	€ 3.000,00
Altre spese giovani (beni)	€ 2.851,57	€ 1.375,00	€ 0,00	€ 1.408,86	€ 0,00
Altre spese giovani (servizi)	€ 4.191,60	€ 2.350,00	€ 1.600,00	€ 2.713,87	€ 3.000,00
Compassivo Spesa servizi e attività di promozione - partecipazione	€ 16.146,17	€ 11.797,20	€ 8.428,60	€ 12.123,99	€ 9.260,00

COSTI DEL PERSONALE						
Cognome e nome	Livello	% tempo	Ore compl	Ore dedicate		Costo totale
FRANCA FOCOSI	D5	15%	1872	280	€	€ 8.806,00
MASSIMILIANO MANCIA	D1	100%	774	774	€	€ 14.179,68
ANNA VARISCO	C4	100%	1872	1872	€	€ 32.572,80

BETTINA GOZZANO	C1	100%	1300	1300	€	16,07	€	20.891,00
GERMANNA MILANI	C4	15%	1872	280	€	17,40	€	4.872,00
Costo totale del personale								€ 81.321,48
unità operative impiegate sul processo			2,41					

COSTO TOTALE DIRETTO DEL PROCESSO								
	Media del triennio		Atteso nell'anno	Raggiunto				
	€	611.997,18	€	590.245,59				

Indicatori di performance	Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto	Scostamento
Efficacia				
% efficacia del processo (ragazzi 0-30 anni/utenti complessivi)	90,24	90,53		
% di personale dedicato al processo (unità operative impiegate sul processo/personale dell'ante)	1,60	1,60		
% efficacia informagiovani (utenti < 30 anni/utenti)	81,17	81,63		
presenza media informagiovani (n accessi/n. gg)	4	4		
%efficacia di attivazione (n.eventi realizzati gruppi i.prog/n.gruppi i.prog)	100,00	166,67		
grado di accessibilità dell'informagiovani (n. gg apertura al pubblico/365)	0,62	0,63		
grado accessibilità della Sala prove (n. gg apertura al pubblico/365)	0,65	0,65		
Efficacia temporale				
apertura informagiovani al pubblico (ore settimana/36)	0,45	0,42		
apertura sala prove al pubblico (ore settimana/36)	0,67	0,67		
Efficienza economica				
costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)	€	22,50	€	21,70
costo pro capite interventi tutela minori (costo/popolazione)	€	19,06	€	18,37
costo pro capite servizio informagiovani (costo/popolazione)	€	0,89	€	0,89
costo pro capite servizio sala prove (costo/popolazione)	€	0,09	€	0,11
Costo medio annuo a minore utente SED (costo/n. Utenti)	€	1.645,48	€	2.420,85
costo medio annuo a minore in carico alla Tutela (costo/n. Utenti)	€	1.775,34	€	703,58
costo unitario informagiovani (costo/accessi)	€	2.894,77	€	2.736,99
costo unitario sala prove (costo/turni di prova erogati)	€	0,75	€	1,19
% di copertura dei costi sul servizio Sala prove (positivo se n > 100)		209,73		108,67

Qualità						
% gradimento/fidelizzazione Informagiovani (utenti che tornano/utenti*100)		25	43			
grado di partecipazione agli eventi (n. fruitori/n. eventi)		98	113			

Centro di Responsabilità

Settore Servizi Sociali

PROGRAMMA DI MANDATO: Sostenere la coesione sociale che rinforzi il tessuto relazionale della città

PROCESSO 13

Gestire gli interventi e i servizi a favore delle persone con disabilità.

Finalità

Garantire prestazioni ed interventi socio - assistenziali, sanitari, riabilitativi e opportunità di animazione e di socializzazione, per mantenere e, ove possibile, incentivare le abilità della

Mission

Organizzare servizi di qualità che sollevino i care-giver dalle funzioni di cura e facilitino l'integrazione sociale.

Stakeholder

Disabili parzialmente e non autosufficienti e loro familiari.

Indici di attività	2010	2011	2012	Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
Popolazione	27.193	27.124	27.286	27.201	27.200	
N° utenti con disabilità	101	98	103	101	101	
SERVIZI DOMICILIARI						
N. utenti SAD e ADH	10	10	11	10	11	
Spesa servizi 2010 2011 SAD e ADH (prima dell'affidamento a Comuni Insieme)	€ 11.077,15	€ 6.362,73	€ -	€ 8.719,94	€ -	
Spesa per la gestione affidata dei servizi SAD e ADH (Comuni Insieme dal 2° semestre 2011; dato sulla spesa 2012 al netto delle entrate)	€ -	€ 4.466,73	€ 699,63	€ 2.583,18	€ 2.583,18	
Comlessivo delle spese per il funzionamento SAD ADH	€ 11.077,15	€ 10.829,46	€ 699,63	€ 11.303,12	€ 2.583,18	
SERVIZI PER LA VITA AUTONOMA						
N° disabili seguiti dal servizio Nucleo Inserimenti Lavorativi (NIL) Azienda Consortile Comuni Insieme	13	15	16	15	16	
N° disabili sensoriali in assistenza alla comunicazione - Azienda Consortile Comuni Insieme	3	3	3	3	3	
N° utenti progetto Comunità Le Scie (Palestra per la vita autonoma)	9	10	11	10	11	
Spesa progetto Comunità Le Scie (Palestra per la vita autonoma)	€ 30.000,00	€ 30.000,00	€ 12.681,81	€ 24.227,27	€ -	
Spesa per tirocini socializzanti (la gestione dal 2011 è affidata Azienda Consortile Comuni Insieme e rientra nella spesa NIL)	€ 14.141,00	€ -	€ -	€ 14.141,00	€ -	
Spesa NIL (e tirocini socializzanti dal 2011) - Azienda Consortile Comuni Insieme	€ 26.590,48	€ 40.317,87	€ 35.558,03	€ 34.155,46	€ 35.558,03	
Comlessivo delle spese servizi autonomia	€ 70.731,48	€ 70.317,87	€ 48.239,84	€ 63.096,40	€ 48.239,84	

CENTRO DIURNO DISABILI										
N. utenti CDD		23		23		22		23	23	
Dimessi		0		2		2		1	0	
Domande inserimento		1		2		2		2	0	
Inseriti		0		2		1		1	1	
N. utenti trasporto		19		19		19		19	19	
giorni di apertura		228		222		221		224	220	
Gradimento CDD: buono-ottimo		n.r.		55		n.r.		55	60	
Gradimento CDD: discreto-sufficiente		n.r.		39		n.r.		39	38	
Spesa per il trasporto (appalto)	€	53.506,24	€	55.186,36	€	51.576,31	€	53.422,97	€	55.272,00
Altre spese per il trasporto	€	3.522,00	€	3.547,00	€	1.930,00	€	2.999,67	€	2.999,67
Spesa assistenza disabili trasporto (contributo conversione Afadig)	€	3.000,00	€	3.000,00	€	3.000,00	€	3.000,00	€	3.000,00
Spesa per integrazione personale educativo (appalto)	€	27.296,00	€	15.117,00	€	-	€	21.206,50	€	-
Spesa per personale sanitario	€	58.020,00	€	34.480,00	€	128,00	€	30.876,00	€	128,00
Spesa per incarichi professionali e per specialisti per corsi	€	7.872,00	€	3.880,00	€	-	€	5.876,00	€	-
Spesa servizi e integrazione personale CDD (affidamento Azienda Consortile Comuni Insieme dal 2° semestre 2011)	€	0,00	€	50.295,00	€	110.158,75	€	80.226,88	€	110.158,75
Spesa pulizia	€	9.945,00	€	9.945,00	€	8.708,00	€	9.532,67	€	8.708,00
Spesa per pasti	€	25.639,00	€	25.860,00	€	24.644,00	€	25.381,00	€	24.644,00
Spesa per materiali di consumo	€	7.096,00	€	6.484,00	€	4.511,00	€	6.030,33	€	4.511,00
Altre spese	€	2.384,00	€	1.530,00	€	1.000,00	€	1.638,00	€	1.000,00
Complessivo delle spese per il funzionamento CDD	€	198.280,24	€	209.324,36	€	205.666,06	€	240.190,01	€	210.421,42
Entrate da Fondo Sanitario Regionale	€	203.538,00	€	202.180,00	€	206.131,00	€	203.949,67	€	200.710,60
Entrate da rette utenti (frequenza)	€	760,00	€	697,00	€	950,00	€	802,33	€	789,59
Entrate da rette utenti (trasporto)	€	-	€	290,00	€	300,00	€	196,67	€	193,54
Entrate da Buoni pasto	€	12.461,00	€	13.675,00	€	11.825,00	€	12.653,67	€	12.452,71
Entrate da Comune di Senago (pasti operatore)	€	828,00	€	878,00	€	896,00	€	867,33	€	853,56
Complessivo delle entrate CDD	€	217.587,00	€	217.720,00	€	220.102,00	€	218.469,67	€	220.102,00
CENTRO SOCIO EDUCATIVO										
n. utenti CSE		8		8		9		8	8	
n. utenti trasporto CSE		7		7		7		7	7	
Spesa per il servizio	€	65.686,00	€	73.596,00	€	67.356,57	€	68.879,52	€	66.000,00
Spesa per il trasporto (appalto)	€	19.712,82	€	20.331,82	€	19.001,80	€	19.682,15	€	20.363,34
Complessivo delle spese per servizio CSE	€	85.398,82	€	93.927,82	€	86.358,37	€	88.561,67	€	86.363,34
RICOVERI										
n. ricoveri con integrazione Retta		11		12		16		13	14	
Spesa totale per ricoveri	€	156.824,00	€	195.282,00	€	193.952,00	€	182.019,00	€	220.000,00

COSTI DEL PERSONALE									
Cognome e nome	Livello	% tempo	Ore compl	Ore dedicate	costo orario	Costo			
FOCOSI FRANCA	D5	35	1872	656	€ 31,45	€ 20.631,20			

MORELLI RICCARDO	D3	70	1872	1311	€ 20,04	€ 26.272,44
SIMONATO MONICA	D3	100	936	936	€ 20,16	€ 18.869,76
STOPPONI CATIA	C3	100	1872	1872	€ 16,88	€ 31.599,36
SERVADEI EMANUELA	C4	100	1872	1872	€ 17,40	€ 32.572,80
ZANGELMI LUANA	C3	100	1872	1872	€ 16,88	€ 31.599,36
TAMBURRINI DEBORA	C3	100	1872	1872	€ 16,88	€ 31.599,36
NATALI RAFFAELLA	C3	100	1872	1872	€ 16,88	€ 31.599,36
BENINCASA MARIA	D2	30	1872	562	€ 16,88	€ 9.486,56
ROBBIATI DANIELA	C1	40	1872	749	€ 16,06	€ 12.028,94
MILANI GERMANA	C4	20	1872	375	€ 17,40	€ 6.525,00
ALEO CANGEMI						
Costo totale del personale			€ 252.784,14			
Unità operative impiegate sul processo			7,45			

COSTO TOTALE DIRETTO DEL PROCESSO		Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
		€ 837.954,34	€ 820.391,92	

Indicatori di performance	Media triennio	Valore atteso	Valore real.	Scostamento
Efficacia				
%n. utenti/posti accreditati CDD	98,56	100,00		
% di personale dedicato al processo (unità operative impiegate sul processo/personale dell'ente)	4,97	4,97		
Efficacia temporale				
% Apertura CDD (gg apertura/gg anno)	61,26027397	60,27		
Efficienza economica				
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)	9,29	9,293534559		
Costo del processo/utenti disabili assistiti	€ 8.324,05	€ 8.149,59		
Costo medio annuo a utente Servizi Domiciliari (costo SAD e AHD/n. Utenti SAD AHD)	€ 1.093,85	€ 234,83		
Costo medio annuo a utente CDD (costo CDD/n. Utenti CDD)	€ 7.975,03	€ 6.484,77		
Costo medio annuo a utente CSE (costo CSE/n. Utenti CSE)	€ 8.265,54	€ 8.250,00		
Costo medio annuo a utente servizio trasporto	€ 2.551,77	€ 2.633,39		
Costo medio annuo per ricovero	€ 14.001,46	€ 15.714,29		
Retta pro capite a carico Ente (spese-entrata/n. utenti/gg apertura)	€ 50,01	€ 49,00		
% di copertura dei costi del processo (costo del processo/totale entrate)*100	383,56	372,73		
Qualità:				
% gradimento servizio CDD: buono-ottimo	55	60		
% gradimento servizio CDD: discreto- sufficiente	39	38		

Centro di Responsabilità
Settore Servizi Sociali

PROGRAMMA DI MANDATO: Sostenere la coesione sociale che rinforzi il tessuto relazionale della città

PROCESSO 14

Gestione dei servizi e gli interventi a favore delle persone anziane

Finalità

Mantenere e incrementare le offerte di attività culturali, ricreative, socializzanti e di aggregazione per garantire un invecchiamento attivo. Garantire prestazioni ed interventi socio - assistenziali, sanitari, riabilitativi e nuove opportunità di animazione e di socializzazione, per mantenere e, ove possibile, incentivare le abilità della persona. Fornire un valido supporto alla permanenza a domicilio degli anziani.

Missioni

Organizzare servizi di qualità che facilitino le relazioni sociali e il benessere della persona anziana e sollevino i care-giver dalle funzioni di cura.

Stakeholder

Anziani attivi, anziani parzialmente e non autosufficienti e loro familiari.

Indici di attività	2010	2011	2012	Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
Popolazione	27.193	27.124	27.286	27.201	27.200	
Popolazione > 65 anni	5.139	5.215	5.387	5.247	5.220	
Anziani in carico al Servizio Sociale	256	243	212	237	220	
SERVIZI DOMICILIARI						
N. utenti SAD	52	45	69	55		
N° utenti pastì a domicilio	17	24	20	20		20
Spesa SAD (appalto dati relativi al periodo 2010 e 1° semestre 2011)	€ 57.601,21	€ 28.632,27	€ -	€ 43.116,74	€ -	
Spesa per la gestione affidata del servizio SAD (Azienda Consortile Comuni Insieme dal 2° semestre 2011 spesa al netto delle entrate)	€ -	€ 20.100,67	€ 4.388,56	€ 12.244,62	€ 12.244,62	
Spesa per pasti a domicilio	€ 12.036,00	€ 15.006,00	€ 16.000,00	€ 14.347,33	€ 16.000,00	
Complessivo delle spese per il funzionamento dei servizi domiciliari anziani	€ 69.637,21	€ 63.738,94	€ 20.388,56	€ 69.708,69	€ 28.244,62	
Entrate contributo utenti pastì a domicilio	€ 5.066,00	€ 7.432,00	€ 3.538,00	€ 5.345,33	€ 3.538,00	
CENTRO DIURNO ANZIANI						
N. utenti Centro Diurno Anziani	37	32	37	38		36
N. dimessi	9	15	10	11		8
N. inseriti	9	11	15	11		7
N. persone in lista d'attesa	17	7	5	10		7
N. totale accessi	5.483	5.153	4.857	5.164	4.900	
N. gg di apertura	246	248	249	247	246	
N. utenti che fruiscono del trasporto	6	5	8	6	8	
% di gradimento sul servizio: buono-ottimo	75	n.r.	n.r.	75	70	
% di gradimento sul servizio: discreto - sufficiente	25	n.r.	n.r.	25	30	
Spesa CDI integrazione personale socio sanitario (appalti)	€ 131.221,26	€ 98.939,61	€ 57.400,00	€ 95.853,62	€ 57.400,00	

Spesa CDI integrazione personale educativo e specialisti (Azienda Consortile Comuni Insieme)	€ -	€ 29.113,00	€ 62.984,00	€ 30.699,00	€ 62.984,00	
Spesa per consulenze	€ 1.400,00	€ 4.764,81	€ -	€ 3.782,41	€ -	
Spesa su convenzione Associazione Il Circolo delle	€ 450,00	€ 450,00	€ 450,00	€ 450,00	€ 450,00	
Spesa per i pasti	€ 24.780,06	€ 25.383,59	€ 23.407,46	€ 24.523,70	€ 23.407,46	
Spesa per pulizie	€ 10.507,95	€ 10.507,95	€ 9.216,48	€ 10.077,46	€ 9.216,48	
Spesa per acquisto materiali di consumo	€ 3.008,12	€ 1.502,94	€ 958,88	€ 1.823,31	€ 958,88	
Spesa trasporti	€ 18.374,00	€ 18.484,00	€ 21.716,24	€ 19.524,75	€ 21.716,24	
Altre spese e servizi	€ -	€ -	€ 2.600,00	€ 2.600,00	€ 2.600,00	
Complessivo delle spese funzionamento CDI	€ 189.741,39	€ 189.145,90	€ 178.733,06	€ 189.334,25	€ 178.733,06	
Entrate Fondo Sanitario Regionale	€ 139.283,00	€ 150.624,00	€ 139.282,80	€ 143.063,27	€ 139.282,80	
Entrate contributo utenti quota fissa	€ 73.116,00	€ 69.677,00	€ 70.802,00	€ 71.198,33	€ 70.802,00	
Entrate contributo utenti su presenze	€ 48.662,00	€ 47.172,80	€ 48.874,00	€ 48.232,93	€ 48.874,00	
Entrate contributo utenti per trasporti	€ 3.687,00	€ 3.704,20	€ 5.487,30	€ 4.292,83	€ 5.487,30	
Complessivo delle entrate CDI	€ 264.738,00		€ 264.446,10	€ 266.787,37	€ 264.446,10	
INTEGRAZIONE RETTE DI RICOVERO						
N. anziani ricoverati beneficiari contributi	14	18	14	16	9	
Spesa totale	€ 114.077,00	€ 103.032,00	€ 68.733,00	€ 95.281,00	€ 40.000,00	
SERVIZI DI SOCIALIZZAZIONE E COESIONE						
N. fruitori complessivi Centro Vari. Età	823	671	769	688	750	
N. accessi complessivi proposte Centro Vari. Età	21.898	19.150	21.387	20.798	21.274	
N. accessi libera aggregazione	19.188	17.360	18.924	18.491	18.924	
N. gg apertura	246	248	249	248	248	
N. corsi Centro Vari. Età	10	11	10	10	11	
N. iscritti ai corsi Centro Vari. Età	165	188	184	179	180	
N. accessi corsi Centro Vari. Età	2125	1189	1770	1695	1750	
N. iniziative culturali e socializzanti	16	19	21	19	18	
N. presenze iniziative culturali e socializzanti	545	601	693	613	600	
N. utenti servizio trasporto con Circolo delle idee	30	30	30	30	30	
N. utenti servizio "Pranziamo insieme"	0	0	3	3	3	
Spesa servizio "Pranziamo insieme"	€ -	€ -	€ 1.065,13	€ 355,04	€ 1.065,13	
Spesa pulizia	€ 9.699,65	€ 9.699,65	€ 6.235,05	€ 8.544,78	€ 6.235,05	
Spesa convenzione associazione Il Circolo delle idee	€ 2.550,00	€ 2.805,00	€ 2.550,00	€ 2.635,00	€ 2.550,00	
Spesa per materiali	€ 1.699,77	€ 522,43	€ 522,43	€ 914,88	€ 522,43	
Spesa per consulenze	€ 2.244,00	€ -	€ -	€ 2.244,00	€ -	
Altre spese e servizi	€ 2.579,00	€ -	€ -	€ 2.579,00	€ -	
Complessivo delle spese funzionamento CVE	€ 16.528,42	€ 13.027,08	€ 10.372,61	€ 15.028,70	€ 10.372,61	
Entrate servizio "Pranziamo insieme"	€ -	€ -	€ 1.210,00	€ 1.210,00	€ 1.210,00	

COSTI DEL PERSONALE

Cognome e nome	Livello	% tempo	Ore camp	Ore dedicate	Costo
FOCOSI FRANCA	D5	30	1872	562	€ 17.674,90
AMORESE ROSELLA	D3	60	1300	702	€ 14.657,76
PRANIO GIOVANNA	C5	100	1872	1872	€ 33.752,16
COMI TERESITA	C5	100	1872	1872	€ 33.752,16
MEANI CARLA	B4	100	1872	1872	€ 28.604,16
PUGLIARELLO CONCETTA	B4	100	1872	1872	€ 28.604,16

BENINCASA MARIA	D2	40	1872	749	€	18,04	€	13.511,96
ROBBIATI DANIELA	C1	40	1872	749	€	16,06	€	12.028,94
MILANI GERMANA	C4	25	1872	468	€	17,40	€	8.143,20
AUSANIO LUCIA	B5	15	936	141	€	15,48	€	2.182,68
Costo totale del personale			€ 192.912,08					
unità operative impiegate sul processo			5,30					

COSTO TOTALE DIRETTO DEL PROCESSO	Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
	€ 562.264,72	€ 450.262,37	

Indicatori di performance	Media del triennio	Valore atteso	Valore realizzato	Scostamento
Efficacia				
% anziani assistiti/popolazione anziana	13,56	13,49		
% di personale dedicato al processo (unità operative impiegate sul processo/personale dell'ente)	3,87	3,87		
Media accessi giornalieri CDI	21	20		
Media accessi giornalieri CVE	84	86		
Efficacia temporale				
Tempo medio gg permanenza lista d'attesa CDI	86	55		
% apertura CDD (gg apertura/365)	67,67	67,40		
% apertura CVE (gg apertura/365)	67,85	67,95		
Efficienza economica				
% di copertura dei costi del processo (costo del processo/totale entrate)	€ 2,07	€ 1,68		
costo pro-capite (costo totale processo/popolazione)	€ 7,09	€ 7,09		
costo pro-utente (totale processo/n. Utenti)	€ 280,53	€ 257,22		
costo pro-utente Varietà (costo/n. Utenti)	€ 21,85	€ 13,83		
costo pro-utente integr. rete (costo/n. Integrazioni)	€ 5.955,06	€ 4.444,44		
Qualità				
% gradimento CDI buono-ottimo	75	70		
% gradimento CDI discreto sufficiente	25	30		

Centro di Responsabilità

Settore Servizi Sociali

PROGRAMMA DI MANDATO: Sostenere la coesione sociale che rinforzi il tessuto relazionale della città

PROCESSO 15

Gestire gli interventi a favore delle persone in difficoltà

Finalità

Garantire gli interventi di sostegno economico rivolti ai singoli ed ai nuclei familiari che non dispongano di risorse sufficienti a garantire il soddisfacimento dei bisogni fondamentali o che si trovino in

Mission

Sostenere persone e famiglie in difficoltà attraverso interventi di sostegno economico o benefici diversi

Stakeholder

Famiglie e persone sole in difficoltà temporanee o permanenti

Indici di attività	2010		2011		2012		Media del triennio 27.201		Atteso nell'anno 27.200		Raggiunto
Popolazione		27.193		27.124		27.286		27.201		27.200	
SERVIZIO SOCIALE											
N. accessi in segretariato sociale		150		155		161		156		155	
N. addebiati al segretariato sociale		2		2		2		2		2	
N. 99 apertura in segretariato sociale		50		50		55		52		48	
N. casi nuovi in carico		66		62		63		64		55	
N. casi totali in carico		611		603		549		588		550	
N. beneficiari dei contributi		138		116		96		117		100	
N. esenzioni effettuate per servizi vari		44		51		44		47		45	
Spesa per contributi erogati		€ 104.955,00		€ 90.523,00		€ 76.485,00		€ 90.655,00		€ 80.000,00	
Spesa per integrazione Servizio Sociale di Base- Azienda											
Consortile Comuni Insieme		€ 3.981,00		€ 4.315,00		€ 10.301,92		€ 6.199,31		€ 10.301,92	
Spesa complessiva interventi sociali		€ 108.936,00		€ 94.838,00		€ 86.786,92		€ 96.854,31		€ 90.301,92	
SERVIZIO CASA											
n. domande alloggi ERP (media sui semestri)		244		249		257		250		260	
n. nuove domande alloggi ERP		52		73		79		68		65	
n. alloggi assegnati		11		12		13		12		5	
n. domande Fondo Sociale Affitti		171		172		80		141		70	
n. domande Fondo Sociale Affitti valide		158		152		34		114		40	
Spesa per contributi FSA assegnati		€ 172.957,00		€ 115.447,00		€ 40.374,00		€ 109.593,00		€ 38.000,00	
Entrate FSA assegnati		€ 57.000,00		€ 94.898,00		€ 18.000,00		€ 56.632,67		€ 18.000,00	
INTEGRAZIONE RETTE											
n.integrazioni rette per grave disagio		2		2		2		2		1	

Spesa complessiva per integrazioni rette ONERI GENERALI GESTIONE ASSOCIATA	€ 28.814,00	€ 28.749,00	€ 22.477,00	€ 26.680,00	€ 11.700,00	
Complessivo spesa oneri generali PsdZ- Ufficio di Piano, amministratore di sostegno, azioni trasversali - Azienda Consortile Comuni Insieme	€ 84.066,76	€ 77.769,65	€ 68.533,98	€ 76.790,13	€ 68.533,98	
INTEGRAZIONE SOCIALE E AUTONOMIA						
N. accessi complessivi allo sportello Spazio Immigrazione	451	435	539	475	530	
N. gg apertura dello sportello Spazio Immigrazione	51	54	52	52	52	
N. richieste attività mediazione linguistica Spazio Immigrazione	1	4	4	3	4	
N° persone in difficoltà seguite dal servizio Nucleo Inserimenti Lavorativi (NIL) Azienda Consortile Comuni Insieme	4	4	8	5	5	
n. utenti trasporti estemporaneo (Convenzione CRI)	n.r.	n.r.	42	42	40	
n. trasporti effettuati	n.r.	n.r.	1897	1897	1900	
Spesa appartamento situazioni particolari (Azienda Consortile Comuni Insieme)	€ -	€ -	€ 6.833,93	€ 6.833,93	€ 6.833,93	
Spesa del servizio Spazio Immigrazione (servizio in gestione associata attraverso Azienda Consortile Comuni Insieme)	€ 4.469,00	€ 4.541,00	€ 4.340,00	€ 4.450,00	€ 4.340,00	
Spesa NIL (e tirocini socializzanti dal 2011) Azienda Consortile Comuni Insieme	€ 8.181,69	€ 23.477,11	€ 26.086,11	€ 19.248,30	€ 26.086,11	
Complessivo spesa servizi integrazione e autonomia	€ 12.650,69	€ 28.018,11	€ 37.260,04	€ 25.976,28	€ 37.260,04	
BONUS ENERGIA (istruttoria)						
n. domande presentate Energia	318	307	299	308	299	
n. domande presentate Gas	296	275	259	277	259	
ASSEGNO DI MATERITA' (istruttoria)						
n. totale beneficiari	29	40	27	32	27	
ASSEGNO PER NUCLEO FAMILIARE (istruttoria)						
n. totale beneficiari	57	55	53	55	53	

COSTI DEL PERSONALE

Cognome e nome	Livello	% tempo	Ore compl	Ore dedicate	Costo
FOCOSI FRANCA	D5	20	1872	375	€ 31,45 € 11.793,75
MORELLI RICCARDO	D3	30	1872	562	€ 20,04 € 11.262,48
AMORESE ROSELLA	D4	40	1300	520	€ 20,88 € 10.857,60
BENINCASA MARIA	D2	30	1872	562	€ 16,88 € 9.486,56
MILANI GERMANA	C4	40	1872	749	€ 17,40 € 13.032,60
ROBIATI DANIELA	C1	20	1872	375	€ 16,06 € 6.022,50
AUSANIO LICIA	B	85	936	796	€ 15,48 € 12.322,08

RADICA MARIA	C	100	1872	1872	€ 17,74	€ 33.209,28
Costo totale del personale	€ 107.986,85					
unità operative impiegate sul processo	3,10					

COSTO TOTALE DIRETTO DEL PROCESSO						
					Media del triennio	Atteso nell'anno
					€ 443.880,57	€ 353.782,79
						Raggiunto

Indicatori di performance	Media del triennio	Valore atteso	Valore realizzato	Scostamento
Efficacia				
% di personale dedicato al processo (unità operative impiegate sul processo/personale dell'ente)	2,07	2,07		
carico: n. accessi segretariato/n. addetti	78	78		
carico: n. utenti/n. addetti	218	204		
%accessibilità: n. contatti segreteria./popolazione residente	0,57	0,57		
% n. beneficiari contributi /n.utenti	19,90	18,18		
% alloggi assegnati /domande valide	4,80	1,92		
Efficacia temporale				
Tempo medio risposta su contributi in gg	50	45		
Tempo medio appuntamenti dalla richiesta	19	25		
Tempo medio attivazione SAD	8	8		
Efficienza economica				
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)	€ 16,32	€ 13,01		
% di copertura dei costi del processo (costo del processo/totale entrate)*100	783,79	1965,46		

CENTRO DI RESPONSABILITA'

Settore Servizi Educativi Culturali e Sportivi

PROGRAMMA DI MANDATO:

PROGRAMMA DI MANDATO: I servizi devono essere sottoposti a monitoraggio per valutare costi e qualità dei servizi

PROCESSO 16

Gestione dei servizi di pre post scuola, trasporto scolastico e assistenza socio pedagogica

Finalità

Garantire il Diritto allo Studio in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa

Mission

Dare un supporto concreto alle famiglie lavoratrici

Stakeholder

Alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	Media del triennio	Atteso nell'anno 2013 sett dic	Raggiunto
	SERVIZIO TRASPORTO					
popolazione residente	27.193	27.124	27.286	27201	27.201	
Popolazione scolastica	1174	1147	1180	1167	1196	
n. iscritti trasporto	309	251	206	255	208	
n. corse giornaliere	14	14	8		8	
costo appalto autobus	€ 203.800,00	€ 190.821,00	€ 127.600,00	€ 174.073,00	€ 123.120,00	
costo appalto assistenza sull'autobus	€ 14.200,00	€ 23.471,00	€ 12.500,00	€ 16.723,00	€ 13.685,00	
Incassi	€ 27.286,00	€ 35.942,00	€ 32.974,00	€ 32.067,00	€ 35.214,00	
nr reclami	3	4	2	3	1	
n. paganti con Dote Scuole	32	22	11		10	
SERVIZIO PREPOST SCUOLA						
Popolazione scolastica	1800	1783	1734	1772	1712	
n. richieste inoltrate	325	312	305	314	276	
n. iscritti pre/post	322	310	302	311	273	
n. ore servizio erogato settimanale	20,5	20,5	20		20	
Incassi	€ 48.958,00	€ 54.407,00	€ 63.281,00	€ 55.584,00	€ 50.430,00	
costo appalto pre post	€ 75.600,00	€ 84.000,00	€ 83.750,00	€ 81.116,00	€ 81.510,00	
nr reclami	1	1	1	1	0	
n. paganti con Dote Scuole	5	4	4		3	
SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI						
nr bambini con richiesta educatore ad personam	61	82	89	77	102	

nr ore sostegno settimanali	398	448	421	422	424
costo appalto	€ 240.000	€ 260.000,00	€ 260.000,00	€ 253.333,00	€ 259.280,00
PROGETTI OFFERTALI ALLE SCUOLE					
numero progetti presentati	14	16	9		6
costo complessivo progetti	€ 60.570,00	€ 58.370	€ 45.700,00	€ 54.880,00	€ 50.000,00
risultati customer (livello massimo 8)	7,5	7,5	8	7,6	0
RISTORAZIONE SCOLASTICA					
fruttori totali (scuole e sociale)	2042	2162	1905	2036	2117
n. pasti giornalieri	2036	2157	1865	2019	2107
n. contestazioni alla ditta	28	20	13	20	5
n. reclami da parte di utenti	12	10	13	11	3
n. richieste di riduzione o esenzione tariffe/n. richieste accolte	1120	1120	1038	1092	1112
n. menu annuali	72	72	72		72
n. diete speciali	217	225	214	218	182
Controlli refettori e centri cottura	42	50	52	48	7
customer	0	90	306	198	0
gradimento/10	0	98%	86%	92%	0
costo del servizio	€ 561.900,00	€ 553.000,00	€ 516.000,00	€ 543.633,33	€ 516.000,00
integrazione ISEE a carico Ente	€ 269.234,00	€ 190.584,00	€ 243.000,00	€ 234.272,67	€ 235.000,00
n. morosi	113	120	125	119	130
costo processo				€ 1.235.741,00	
PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO					
NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE LAVORATE	ORE LAVORATE PER PROCESSO	COSTO
Dr. Lorenza Tenconi	D	20%	1872	375	€ 10.996,00
Dr. Brambilla Cristina	D	40%	1872	749	€ 15.000,00
Maria Travagliante	C	70%	1872	1310	€ 21.523,00
Valeria Portoraro	B	90%	1872	1685	€ 26.169,00
Patrizia Bellani	D	90%	1872	1685	€ 31.560,00
Adriano Ferullo	A	100%	936	936	€ 6.768,00
					€ 112.016,00
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Efficacia	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO sett dic 2013	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO	

CENTRO DI RESPONSABILITA'

Settore Servizi Educativi/ Culturali e Sportivi

PROGRAMMA DI MANDATO:

Garbagnate non può lasciare solo chi perde il lavoro

PROCESSO 18

Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro

Finalità

Garantire un servizio di consulenza di primo livello e di orientamento al lavoro

Mission

offrire e soddisfare le esigenze dei propri Clienti fornendo adeguate iniziative di orientamento sulle tecniche di ricerca del lavoro ,proposte formative per la propria crescita umana, professionale e culturale

Stakeholder

tutti i cittadini inoccupati, disoccupati, in riqualificazione

	INDICI DI ATTIVITA'				MEDIA NEL TRIENNIO	ATTESO ANNO 2013	RAGGIUNTO
	2010	2011	2012	2013			
popolazione residente	27.193	27.124	27.286	27201	27.201		
apertura sportello ore settimanali	19	19	19	19	19		
n. utenti banca dati centrale residenti			3.800	3800	4.000		
n. utenti prima scheda accoglienza	296	170	244	236	250		
n. utenti con orientamento personalizzato	290	170	244	234	250		
n. aziende clienti	149	149	149	149	149		
n. utenti segnalati su richiesta aziende	121	127	45	98	50		
n. utenti assunti con tipologie contratti	17	15	5	12	7		
n. percorsi semi professionalizzanti	9	6	10	8	3		
n. tirocini attivati	14	10	5	9	7		
costo iniziative e percorsi	€ 15.700,00	€ 24.700,00	€ 6.696,00	€ 15.698,00	€ 4.000,00		
quota associativa AFOL	€ 42.800,00	€ 42.800,00	€ 27.124,00	€ 37.574,00	€ 27.200,00		
costo del processo				€ 89.936,00	€ 31.200,00		
Sportello conciliazione							

n. consulenze	0	30	90	60	50	
n. conciliazioni esperte	0	6	15	10	9	

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE		COSTO TOTALE PER PROCESSO
			COMPLESSIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO	
Dr. Lorenza Tenconi		5%	1872	94	€ 2.763,00
Enrica Mazzucchelli	C	100%	1872	1872	€ 33.901,00
					€ 36.664,00

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE		SCOSTAMENTO
			REALIZZATO		
Efficacia					
% apertura servizio al pubblico (n ore apertura settimana/36)	53%	53%			
% utenti orientamento personalizzati	100%	100%			
costo unitario del processo	€ 381,08	€ 271,46			

CENTRO DI RESPONSABILITA'

Settore Servizi Educativi Culturali e Sportivi

PROGRAMMA DI MANDATO:

I servizi all'infanzia si traducono nell'attenzione ai più piccoli e nel concreto sostegno alla famiglia

PROCESSO 19

Gestione dei servizi per la primissima infanzia

Finalità

- § creare un ambiente a misura di bambino
- § ritenere il bambino un soggetto attivo e competente
- § consentire al bambino di trovare stimoli che promuovano le potenzialità cognitive, affettive e sociali
- § garantire cura ed assistenza

Mission

Promuovere il "benessere" del bambino e potenziare l'armonioso sviluppo psico fisico

Stakeholder

Bambini da 3 mesi a 3 anni e genitori/familiari

	INDICI DI ATTIVITA'		Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
	2010	2011			
popolazione residente	27.193	27.124	27201	27.201	
popolazione residente 0/3 anni	943	925	919	598	
n. asili nido\	3	3	3	4	
n. posti disponibili	132	132	131	130	
n. iscritti	205	200	188	106	
richieste accolte	203	200	187	106	
lista d'attesa	2	0	0	0	
n.iscritti post	15	15	13	13	
n.iscritti part time	67	70	67	54	
n. settimane apertura anno	47	47	47	47	
n.reclami	4	2	3	0	
n. educatori	20	20	20	20	
n. ausiliari	7	7	7	7	
n.corsi formazione	1	1	1	1	
n.customer somministrate	90	100	97	100	
valore customer10	8,2\10	8,2\10	8,23	8,3	
incassi da tariffe	€ 335.000,00	€ 356.000,00	€ 351.000,00	€ 310.000,00	
motorista	€ 5.690,00	€ 4.200,00	€ 5.630,00	€ 5.000,00	
costo totale del servizio	€ 951.726,00	€ 1.137.718,00	€ 1.024.849,00	€ 1.100.000,00	
costo servizio (differenza tra spesa e incassi da introiti e fondi regionali)	€ 611.036,00	€ 777.518,00	€ 668.219,00	€ 790.000,00	
costo processo			€ 1.262.636,00		

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE COMPLESSIVE	ORE LAVORATE PER PROCESSO	COSTO
Dr Lorenza Tencori	D	10%	1872	187 €	5.527,00
Dr Brambilla Cristina	D	50%	1872	936 €	23.446,00
Maria Travagliante	C	20%	1872	375 €	6.145,00
Patrizia Bellani	D	5%	1872	94 €	1.760,00
Milidone Cristina	C	100%	1872	1872 €	33.733,00
Parisi Annalisa	C	100%	1872	1248 €	20.835,00
Re Fiorenza	C	100%	1872	1872 €	35.380,00
Lucerna Elisabetta	C	100%	1872	1872 €	21.864,00
Piovani Claudia	C	100%	1872	1872 €	33.770,00
Luzzini Laura	C	100%	1872	1872 €	32.797,00
Tuone Rosalia	C	100%	1872	1872 €	30.569,00
Porcelli Lucia	C	100%	1872	1872 €	32.460,00
Milani Giuseppina	C	100%	1872	1248 €	20.442,00
Caramanti Luciana	C	100%	1872	1872 €	33.677,00
Colombo Adriana	C	100%	1872	1872 €	33.752,00
Gagni Giuliana	C	100%	1872	1872 €	35.043,00
Camera Rossana	C	100%	1872	1872 €	33.770,00
Basilico Manuela	C	100%	1872	1872 €	33.677,00
Ciampi Lidia	C	100%	1872	1872 €	33.752,00
Buso Serenella	B	100%	1872	936 €	14.227,00
Ferro Gianna	B	100%	1872	1872 €	27.144,00
Contaldo Caterina	B	100%	1872	1872 €	27.144,00
Di Dio Nurzia	B	100%	1872	1872 €	28.192,00
					€ 599.106,00
INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO sett dic 2013	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO	
Efficacia					
% riduzione reclami (n. reclami/n bambini)	2,30%	0%			
% rdizione morosità (morosità/incassi)	1,60%	0,90%			
costo procapite del processo	€ 46,40	€ 46,40			
%copertura posti asili nido (n occupati/n disponibili)	100%	82%			
% apertura servizio annuale	90%	90%			
% gradimento	82,3%	83%			
% copertura economica	27,7%	27%			
% fruitori asilo nido (n. bambini/popolazione residente 0/3)	14,2%	21%			

% soddisfazione richieste pre posti (n. richieste/n. accolte)	99%	99%				
% riduzione reclami trasporto (n. reclami/n. iscritti)	1,20%	1,10%				
% riduzione reclami pre posti (n. reclami/n. iscritti)	0,30%	0,30%				
% riduzione reclami risto (n. reclami/n. iscritti)	0,60%	0,60%				
n. controlli refettori e centri cottura	n. 48	n. 15				
%amorosi ristorazione(n. morosi/popolazione scolastica)	5,84%	6,38%				
% integrazione ristorazione ISEE (integrazione carico Ente/totale appalto)	43%	43%				
% iscritti con dieta patologia (n. diete/n. iscritti)	10,70%	10,70%				
% copertura economica pre posti (incassi/appalto)	68%	62%				
% copertura economica trasporto (incassi/appalto)	17%	25%				
costo pro capite del processi	€ 45,00	€ 45,00				

CENTRO DI RESPONSABILITA'

Settore Servizi Educativi Culturali e Sportivi

PROGRAMMA DI MANDATO:

La città necessita di un forte risveglio culturale

PROCESSO 20

Gestione del Servizio Culturale/Biblioteca

Finalità

La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza, informazione e iniziative culturali

Mission

La Biblioteca è via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni e lo sviluppo culturale dell'individuo

Stakeholder

Ragazzi e adulti, associazioni, enti e altre biblioteche afferenti al Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	Media del triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
BIBLIOTECA						
n. prestiti locali (prestiti effettuati con proprie opere ai propri utenti)	39576	37483	34926	37328	34447	
n. prestiti interbibliotecari in entrata (prestiti ai propri utenti con opere CSBNO escluse proprie)	10634	12240	13365	12080	8961	
n. prestiti interbibliotecari in uscita (prestiti proprie opere agli utenti CSBNO esclusi i propri)	14758	15451	16772	15660	21283	
n. prestiti totali (prestiti locali + prestiti interb. in entrata + prestiti interb. In uscita)	64968	65174	65063	65068	66370	
n. iscritti ragazzi (età da 0 a 15 anni)	916	848	773	846	870	
n. iscritti adulti (età da 16 a oltre 70 anni)	2390	2389	2333	2371	2989	
n. totale iscritti	3306	3237	3106	3216	3859	
patrimonio disponibile	60561	59866	79943	66790	79943	
n. operatori al prestito	6	6	6	6	5	
quota associativa	€ 48.500,00	€ 47.903,00	€ 48.104,00	€ 48.169,00	€ 49.324,06	
ore di apertura al pubblico	49	49	49	49	49	
popolazione residente	27193	27124	27286	27201	27201	

EVENTI CULTURALI									
n. manifestazioni culturali o eventi realizzati	162	93	68	108	35				
n. mostre non permanenti	5	4	3	4	5				
n. musei e mostre permanenti	1	1	1	1	1				
n. iscritti corsi musicali	198	160	160	173	160				
n. iscritti corsi linguistici	259	210	210	226	200				
n. iscritti corsi di restauro	54	54	54	54	54				
n. concessioni spazi comunali	32	10	13	18	10				
spese per iniziative/eventi culturali	€ 59.550,00	€ 79.700,00	€ 18.000,00	€ 52.416,67	€ 25.000,00				
quota associativa Polo Culturale Groane	€ 42.862,00	€ 43.255,00	€ 43.161,00	€ 43.092,67	€ 43.159,88				
costo del processo				€ 494.493,33	€ 117.483,94				

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO									
NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO					COSTO PER PROCESSO
Lorenza Tenconi		20%	1872	375					€ 10.996,00
Adriana Foglia		100%	1872	1872					€ 33.302,00
Franco Colombo		100%	1872	1872					€ 33.302,00
Laura Sangesi		100%	1872	1872					€ 34.463,00
Marcella Marzella		100%	1872	1872					€ 30.064,00
Giorgio Gaiari		100%	1872	1872					€ 33.827,00
Alberto Borella		100%	1872	1872					€ 30.064,00
Adriano Zucco		100%	1872	1872					€ 28.454,00
Maria Ciavarella		100%	1872	1872					€ 29.128,00
Nicoletta Rizzi		100%	1872	1872					€ 31.599,00
Davide Bosio		100%	1872	1872					€ 28.192,00
Orazio Sposito		50%	1872	936					€ 14.508,00
Filioni Lucia		100%	1872	936					€ 12.916,00
									€ 350.815,00

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO
% interpresiti in uscita/totale presiti	24,00%	32,00%		
N. medio presiti effettuati dagli operatori	10845	13200		

Indice di diffusione (media triennale numero di utenti reali/media triennale popolazione residente al 31/12)	0,12	0,12				
Indice di prestito (media triennale numero di prestiti totali/media triennale popolazione residente al 31/12)	2,39	0,12				
Indice di circolazione (media triennale numero di prestiti totali/media triennale patrimoni)	0,97	0,97				
Tasso di accessibilità alla biblioteca (media ore di apertura al pubblico/n. ore lavorative settimanali)	136%	136%				
costo pro capite del processo	€ 18,18	€ 17,22				

CENTRO DI RESPONSABILITA'

Settore Servizi Educativi Culturali e Sportivi

PROGRAMMA DI MANDATO:**Promuovere l'attività fisica in quanto momento di aggregazione sociale e di miglioramento di stile di vita****PROCESSO 21**

Gestione degli impianti sportivi del territorio

Finalità

Organizzare corsi e attività sportive e ricreative

Mission

Avvicinare il maggior numero di cittadini alla pratica sportiva ad ogni livello di abilità

Stakeholder

tutti i cittadini

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	MEDIA NEL TRIENNIO	ATTESO ANNO 2013	RAGGIUNTO
Popolazione	27.193	27.124	27.286	27201	27.201	
n. impianti sportivi	18	18	18	18	18	
n. impianti sportivi gestiti in collaborazione	4	4	4	4	4	
iscritti ad attività sportive comunali	464	485	492	480,3	415	
corsi organizzati dall'Amministrazione	32	32	33	32	33	
concessioni rilasciate per l'utilizzo di impianti	32	33	36	32,66	28	
manifestazioni sportive/ricreative	30	32	16	20,66	14	
giorni di apertura del Centro Sportivo	360	361	359	360	360	
Utilizzazione strutture N impianti/fruitori	18/2.000	18/2.100	18/2.200	18/2.150	18/2200	
Partecipanti eventi ricreativi	24.000	21.000	6.000	15.667	6.500	
Iscritti Piscina Coperta	3500	3500	3300	3433	3300	
fruitori Piscina Scoperta	16.574	16.762	15.233	16.190	14.598	
Sale Ricreative n. concessioni rilasciate	120	119	114	117,66	105	
n. segnalazioni sulle strutture	91	85	83	86,3	80	
costo manifestazioni sportive/ricreative	€ 166.000,00	€ 177.200,00	€ 15.567,00	€ 119.589,00	€ 36.000,00	

costo appalto manutenzione campi calcio	€ 28.000,00	€ 28.000,00	€ 28.000,00	€ 28.000,00	€ 28.000,00	€ 25.022,00
costo corsi sportivi comunali	€ 40.385,00	€ 36.472,00	€ 35.481,00	€ 37.446,00	€ 37.446,00	€ 37.843,00
incassi da concessioni	€ 51.580,00	€ 44.967,00	€ 64.790,00	€ 53.779,00	€ 56.000,00	
incassi da % concessione piscina c/s	€ 125.207,00	€ 121.347,00	€ 124.941,00	€ 123.831,00	€ 124.000,00	
incassi dai corsi sportivi	€ 67.130,00	€ 68.000,00	€ 70.000,00	€ 68.376,00	€ 73.000,00	
n. ore tennis utenza individuale	3.700	3.900	4.100	3.900	4.100	
incassi utenza individuale	€ 28.202,00	€ 30.545,00	€ 34.287,00	€ 31.011,00	€ 35.000,00	
Pulizie Centro Sportive e Custodia	306	299	301	302	298	
Manutenzioni e cura Campi Calcio A 11 e B 11	241	245	250	245,3	247	
costo del processo				€ 373.298,00		

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO	COSTO PER PROCESSO
Dr. Tenconi Lorenza		20%	1872	375	€ 10.996,00
CORMACI ANGELO BRUNO	C	100%	1872	1872	€ 32.460,00
BORRONI GIAN LUCA	C	100%	1872	1872	€ 33.864,00
SCALCO RAFFAELLA	C	100%	1872	1872	€ 30.064,00
TRUDDAU LAURA	B	100%	1872	1872	€ 28.735,00
BALANDI ROBERTA	B	100%	1872	1872	€ 28.080,00
NAPOLITANO FRANCESCO	B	100%	1872	1872	€ 32.348,00
GIANNOTTA FULVIO	A	100%	1872	1872	€ 29.162,00
			14976	13479	€ 225.709,00
INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO	
ore utenza individuale prenotazione on line /incassi	3.900/ € 31.011,00	4.100/ € 35.000,00			
tasso di accesso complessivo (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)	100%	100%			
%gestione autonomia degli impianti (n impianti gestiti in collaborazione con terzi/n impianti esistenti)	20%	20%			

% copertura del processo (proventi/costo)		74,20%		74,20%				
costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€	13,72	€	13,72				

CENTRO DI RESPONSABILITA'
Settore Servizi al Territorio
PROGRAMMA DI MANDATO:
Il territorio: una risorsa da difendere
PROCESSO 24
Gestire l'edilizia privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni

Finalità
Garantire il rispetto delle norme in materia edilizia, facilitando l'accesso alle informazioni
Mission

Stakeholder
Cittadini, Progettisti, Imprese edili e Amministratori

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	MEDIA NEL TRIENNIO		ATTESO ANNO 2013	RAGGIUNTO
Popolazione	27193	27124	27286				
numero ore apertura segreteria	643,5	642	684	657		650	
numero ore apertura tecnici	216	214,5	210	214		210	
numero dei permessi di costruire presentati inclusi quelli in sanatoria	94	47	48	83		20	
numero permessi di costruire presentati	82	30	30	47		10	
numero permessi di costruire rilasciati	34	29	25	29		8	
numero permessi in sanatoria presentati	12	17	18	16		10	
numero permessi in sanatoria rilasciati	11	9	22	14		7	
numero pre pareri presentati	4	7	5	5		4	
numero denunce inizio attività presentate	115	108	95	106		40	
numero denunce inizio attività convalidate	111	102	105	106		40	
numero Scia presentate	16	0	6	7		15	
numero Scia controllate	16	0	5	7		15	
comunicazioni manutenzione presentate	148	226	230	201		180	
comunicazioni manutenzione controllate	138	227	225	187		170	
numero autorizzazioni per tombe cimiteriali presentate	22	10	17	13		10	
numero autorizzazioni per tombe cimiteriali rilasciate	22	10	17	16		10	
numero commissari paesaggistiche esplesiate	23	11	5	13		6	
numero autorizzazioni paesaggistiche richieste	0	1	3	2		3	
numero autorizzazioni paesaggistiche rilasciate	0	1	3	2		3	
numero domande abbattimento barriere architettoniche presentate	4	7	10	7		5	
numero domande abbattimento barriere architettoniche evase	4	6	10	7		5	
numero richieste matricole ascensori presentate	4	6	10	7		5	
numero matricole ascensore rilasciate	18	8	13	13		7	
numero richieste accesso agli atti presentate	176	202	190	189		120	
numero richieste accesso agli atti evase	176	202	190	189		120	
numero di idoneità alloggiative richieste	196	89	48	111		45	

numero idoneità alloggiative rilasciate	196	83	48	111	45
tempo medio controllo denuncia inizio attività in giorni	25	20	20	22	15
tempo medio controllo scia in giorni	25	0	20	23	15
tempo medio rilascio permessi di costruire in giorni	50	55	45	50	45
tempo medio rilascio autorizzazioni per turbes civiltà	15	10	10	12	10
tempo medio di risposta richieste di accesso agli atti	20	15	10	15	10
oneri di urbanizzazione introitati	€ 4.527.583,35	€ 2.938.295,40	€ 1.190.361,64	€ 2.885.393,46	€ 1.000.000,00

NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE		COSTO ORARIO	COSTO TOTALE PER PROCESSO
			COMPLESSIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO		
MONICA BRAMBILLA	DIRIGENTE	25	1872	468	€ 45,34	€ 21.219,12
SABRINA BONATO	D4	5	1872	93,6	€ 28,03	€ 2.436,41
MARCELLO IANNACCIO	C5	100	1872	1872	€ 18,21	€ 34.089,12
GIACOMO FORLANI	C4	15	1872	280,8	€ 17,40	€ 4.885,92
MARIA PAOLA SCOGNAMIGLIO	C1	95	1872	1778,4	€ 16,06	€ 28.561,10
LUCA ROSSI	C1	5	1872	93,6	€ 16,06	€ 1.503,22
MARIUCCIA ROPELE	B6	80	1872	1497,6	€ 15,79	€ 23.647,10
ROSANNA STOCCO	B6	10	1872	187,2	€ 15,79	€ 2.955,89
ANTONELLA TAGLIABUE	B4	70	1248	873,6	€ 15,60	€ 13.628,16
ORAZIO SPOSITO	B5	50	1872	936	€ 15,28	€ 14.302,08
						€ 147.228,12

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO
Efficacia				
Tasso di accessibilità in % (ore sportellatore annuali lavorate)	35,07	34,72		
Tasso di accessibilità agli atti in % (numero richieste accesso atti evase/ricavate)	100	100		
Grado di controllo Dia in % (numero controlli Dia/ Dia presentate)	100	100		
Grado di controllo Scia in % (numero controlli Scia / Scia presentate)	100	100		
Efficacia temporale				
Tempo medio di controllo Dia in giorni	21,66	15		
Tempo medio di controllo Scia in giorni	22,5	15		
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo in giorni- in funzione della tipologia di autorizzazione Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti in giorni	79	45		
22,5	10			
Efficienza economica				
Costo medio pratica (costo del processo/N. pratiche totali presentate- dia, scia, permessi e autorizzazioni paesaggistiche)	€ 825,58	€ 1.837,54		
Costo unitario del processo (costo del processo/n. unità operative del processo)	€ 34.159,66			
provento medio urbanizzazione (importo oneri di urbanizzazione/n. pratiche)	€ 16.363,29	€ 13.533,33		

CENTRO DI RESPONSABILITA'

Settore Servizi al Territorio - Servizio Lavori Pubblici e Manutenzioni

PROGRAMMA DI MANDATO:

Il territorio una risorsa da difendere

PROCESSO 26

Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria sul patrimonio (impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili, verde, strade)

Finalità

Assicurare il mantenimento della manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade.

Mission

Stakeholder
Amministratori e fruitori dei beni

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	MEDIA NEL TRIENNIO		ATTESO ANNO 2013	RAGGIUNTO
Popolazione	27193	27124	27286	27204			
Kmq. Territorio			8,80				
N. manutenzioni ordinarie immobili richieste	893	1.547	1.120	1.187		1.100	
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate	863	1.502	916	1.094		1.050	
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate internamente	785	1.160	731	892		850	
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate con ditta esterna	78	342	185	202		200	
N. manutenzioni ordinarie strade richieste	798	867	980	882		950	
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	776	844	951	857		930	
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate internamente	710	624	856	730		830	
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate con ditta esterna	66	220	95	127		100	
N. manutenzioni ordinarie scuole richieste	911	980	965	952		940	
N. manutenzioni ordinarie scuole effettuate	898	918	948	921		910	
N. manutenzioni ordinarie scuole effettuate internamente	730	698	783	737		750	
N. manutenzioni ordinarie scuole effettuate con ditta esterna	168	220	185	184		160	
N. manutenzioni ordinarie sul verde richieste	531	104	108	248		130	
N. manutenzioni ordinarie sul verde effettuate	491	104	101	232		120	
N. manutenzioni ordinarie sul verde effettuate internamente	455	74	90	206		105	
N. manutenzioni ordinarie sul verde effettuate con ditta esterna	36	30	11	26		15	
N. manutenzioni ordinarie richieste	3.133	3.498	3.173	3.268		3.120	
N. manutenzioni ordinarie effettuate	3.028	3.368	2.916	3.104		3.010	
N. manutenzioni ordinarie effettuate internamente	2.650	2.356	2.460	2.565		2.535	
N. manutenzioni ordinarie effettuate con ditta esterna	348	812	456	539		475	
tempo medio in giorni di intervento su segnalazione con personale interno	15	12	9	12		10	
km. strade	62,00	62,00	62,00	62,00			
ma. Verde pubblico	595.185,00	595.185,00	595.185,00	595.185,00			
valore complessivo degli immobili	€ 29.868.478,80	€ 30.376.765,95	€ 29.707.151,45	€ 29.884.112,00		€ 29.707.151,45	
spesa impegnata per manutenzione del verde	€ 418.180,89	€ 359.178,45	€ 208.702,46	€ 328.687,27		€ 200.000,00	
spesa stanziata per manutenzione del verde	€ 425.000,00	€ 392.500,00	€ 247.786,56	€ 355.095,52		€ 219.000,00	
spesa impegnata per manutenzione strade	€ 266.348,36	€ 262.481,62	€ 123.688,58	€ 217.505,52		€ 170.000,00	
spesa stanziata per manutenzione strade	€ 268.500,00	€ 279.000,00	€ 174.300,00	€ 240.600,00		€ 202.500,00	
spesa impegnata per manutenzione immobili	€ 320.588,17	€ 367.865,22	€ 212.264,95	€ 300.239,45		€ 180.000,00	
spesa stanziata per manutenzione immobili	€ 358.300,00	€ 394.724,15	€ 212.264,95	€ 321.763,03		€ 219.670,00	

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	ORE		COSTO ORARIO	COSTO TOTALE
			COMPLESSIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO		
MONICA BRAMBILLA	DIRIGENTE	15	1872	280,8	45,34	€ 12.731,47
FABRIZIO BIANCHI	D4	30	1872	561,6	25,12	€ 14.107,39
ALBERTO MERONI	D1	30	1872	561,6	18,58	€ 10.434,53
GIULIANO PALMA	C4	90	1872	1684,8	17,92	€ 30.191,62
FABIANO PERROTTA (cessato il 1 ottobre 2013)	C1	30	1404	421,2	16,06	€ 6.764,47
ROSANNA STOCO	B6	10	1872	187,2	15,79	€ 2.955,89
IMMACOLATA SCHIAVONE	B6	90	1872	1684,8	15,79	€ 26.602,99
ANTONELLA TAGLIABUE	B4	10	1248	124,8	15,60	€ 1.946,88
SIL VESTRO SINAGRA	B3	100	1872	1872	15,02	€ 28.117,44
MAURO GIACONI	B7	100	1872	1872	16,81	€ 31.468,32
TIZIANO GIANNOTTI	B3	100	1872	1872	15,35	€ 28.735,20
FRANCESCO IOSUE'	B3	100	1872	1872	15,12	€ 28.304,64
LUCA NAPOLITANO	A4	100	1872	1872	14,16	€ 26.507,62
OSCAR FORCHINI	B6	100	1872	1872	15,79	€ 29.558,88
MARCO VAIGHI	B4	100	1872	1872	14,13	€ 26.451,36
BIAGIO CALANNA	B3	100	1872	1872	15,02	€ 28.117,44
ANTONIO FAILLI	B3	100	1872	1872	15,02	€ 28.117,44
PIETRO RUSSO	B3	100	1872	1872	15,02	€ 28.117,44
MARCO VILLELLA	B3	100	1872	1872	15,02	€ 28.117,44
GIANNI PIETRO MASON	B3	100	1872	1872	15,16	€ 28.379,52
CARMELO DIFRANCO	B3	100	1872	1872	15,02	€ 28.117,44
€ 473.845,32						
INDICATORI DI PERFORMANCE				VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO	
Efficacia						
% interventi manutenzione immobili e scuole (effettuatirichiesti)		92,16		95,45		
% interventi manutenzione strade (effettuatirichiesti)		97,20		97,89		
% interventi manutenzione verde (effettuatirichiesti)		93,67		92,31		
Efficacia temporale						
tempo medio interventi in giorni (con personale interno dalla data della richiesta alla data di effettuazione)		12		10		
Efficienza economica						
% destinata alla manutenzione degli immobili e scuole (spesa impegnata/spesa stanziata)		93,31		81,94		
% destinata alla manutenzione strade (spesa impegnata/spesa stanziata)		90,40		83,95		
% destinata alla manutenzione verde (spesa impegnata/spesa stanziata)		92,56		91,32		
Costo medio manutenzione stradale (spesa impegnata/ km strade)		€ 3.508,15		€ 2.741,94		
Costo medio manutenzione verde (spesa impegnata/ mq verde)		€ 0,37		€ 0,29		
Costo dell'intero processo (spesa complessiva impegnata + personale/popolazione)		€ 48,54		€ 37,52		
Costo dell'intero processo (spesa complessiva impegnata/popolazione)		€ 31,12		€ 20,16		
Qualità						
% spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa impegnata per immobilizzatore immobili)		€ 1,00		€ 0,61		
qualità degli interventi (n. tot. Segnalazioni/n. tot. Segnalazioni evase)		1,05		1,04		

CENTRO DI RESPONSABILITA'

Settore Servizi al Territorio

PROGRAMMA DI MANDATO:

Garbagnate una città che difende il lavoro

PROCESSO 27

Gestire lo Sportello Unico delle Attività Produttive

Finalità

Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività produttive, artigianali, agricole e commerciali nel rispetto delle norme vigenti.

Garantire che il Suap sia l'unico punto di accesso per il richiedente in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti la sua attività produttive. Semplificare i procedimenti al fine di fornire una risposta unica e tempestiva in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni coinvolte nel procedimento. Garantire l'invio telematico delle SCIA e domande autorizzazioni.

Mission

Promuovere un modello di sviluppo economico sostenibile. Semplificazione delle procedure amministrative nei vari campi (attività produttive, artigianali, agricole e commerciali) con riduzione dei tempi del rilascio di autorizzazioni e concessioni

Predisposizione delle aree ove collocare le attività artigianali e produttive. Riorganizzare il commercio su aree pubbliche.

Progetti per consentire un aumento dell'insediamento degli esercizi di vicinato.

Stakeholder

Attività artigianali - agricole - produttive - commerciali

INDICI DI ATTIVITA'	2010	2011	2012	MEDIA NEL TRIENNIO	ATTESO ANNO 2013	RAGGIUNTO
	popolazione	27193	27124	27286	27201	
n. attività produttive presenti (in sede fissa)	214	221	228	221	230	
n. esercizi di vicinato presenti	175	181	178	178	184	
n. attività commerciali complessive (comprese medie/grandi strutture)	189	195	193	192	196	
n. esercizi somministrazione alimenti/bevande presenti	88	91	96	92	98	
n. autorizz. commercio su aree pubbliche (mercato/itineranti)	191	186	184	187	186	
n. attività artigianali di servizi presenti (acconciatori/estetisti e simili)	62	66	63	64	65	

n. attività ricettive presenti (hotel e attività complementari)	11	10	8	10	8
altre attività presenti (edicole, carburanti, sale giochi, ncc, ecc.)	38	39	45	41	47
n. Scia (diap) presentate (apertura/cessaz./subingr./variazioni)	246	273	292	270	300
n. domande autorizzazioni presentate (ambulanzi e somministrazione, manifestazioni temporanee)	41	45	57	48	55
n. domande autorizzazioni rilasciate	39	44	57	47	55
n. Scia (diap) presentate in via telematica/apertura/cessaz./subingr./variazioni) -	0	185	286	157	300

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	ORE % DEDICATE	COMPLESSIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO	COSTO ORARIO	COSTO TOTALE PER PROCESSO
MONICA BRAMBILLA	DIR.	20	1872	374,4	€ 45,34	€ 16.975,30
SABRINA BONATO	D4	10	1872	187,2	€ 26,03	€ 4.872,82
DOMENICO NICOLACI	D2	100	1872	1872	€ 18,43	€ 34.500,96
GIACOMO FORLANI	C4	30	1872	561,6	€ 17,40	€ 9.771,84
LUCA ROSSI	C1	10	1872	187,2	€ 16,06	€ 3.006,43
MARIUCCIA ROPELE	B6	10	1872	187,2	€ 15,79	€ 2.955,89
ROSANNA STOCCO	B6	10	1872	187,2	€ 15,79	€ 2.955,89
ANTONELLA TAGLIABUE	B4	10	1248	124,8	€ 15,60	€ 1.946,88
						€ 76.986,00

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE REALIZZATO	SCOSTAMENTO
Efficacia				
% Scia (diap) presentate in via telematica/ scia presentate	58,08	100,00		
% capillarità commercio di vicinato (n. vicinato/n. complessivo)	92,55	93,88		
% esercizi di vicinato rispetto alla popolazione	0,65	0,67		
% autorizzazioni su aree pubbliche rispetto alla popolazione	0,69	0,72		
% attività complessive esistenti rispetto alla popolazione	2,96	3,04		

Efficienza economica					
costo medio pratica (costo del processo / N. domande Suap Presentate sia autorizzazioni che scia e diap)		€ 242,09	€ 216,86		
costo procapite del processo (costo del processo / Popolazione residente)		€ 2,83			
Qualità					
pratiche medie gestite da dipendente(n.domande evase/N. unità operative nel processo)	161,19		180,51		

CENTRO DI RESPONSABILITA'

SETTORE AMMINISTRATIVO-FINANZIARIO - SERVIZIO TRIBUTI

PROGRAMMA DI MANDATO:

GLI STRUMENTI PER GARANTIRE LA CITTA'

PROCESSO 28

Gestire i tributi

Finalità

Corretta gestione tributaria

Mission

Verifica di veridicità delle previsioni di entrata e contrasto all'evasione.

Stakeholder

Amministratori e clienti Interni ed esterni

INDICI DI ATTIVITA'	2010		2011		2012		MEDIA NEL TRIENNIO		ATTESO ANNO 2013		RAGGIUNTO
	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	2 suppletivo	
popolazione residente al 31 dicembre	27.193	27.124	27.286	27.201	27.201	27.201	27.201	27.201	150		
n. U.O. Ente	165	164	155	161	161	161	161	161	5,35		
n. U.O. dedicate al processo	6,35	6,35	6,35	6,35	6,35	6,35	6,35	6,35	0,00		
n. denunce ICI gestite	256,00	250,00	0,00	169,00	169,00	169,00	169,00	169,00	0,00		
n. denunce IMU gestite	0,00	0,00	300,00	269,00	269,00	269,00	269,00	269,00	250,00		
n. denunce TIA gestite	823,00	1140,00	0,00	654,33	654,33	654,33	654,33	654,33	0,00		
n. denunce TARES gestite	0,00	0,00	931,00	965,00	965,00	965,00	965,00	965,00	900,00		
n. ruoli ordinari e suppletivi annuali	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	1 principale suppletivo	n. 1 ICI (annualità 2007) n. 1 TIA (annualità 2010)		
n. ruoli coattivi	0,00	n. 2 ICI (annualità 2005/2006) n. 1 TIA (annualità 2009)	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00			
n. piani di ammortamento definiti con i contribuenti	19,00	25,00	28,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	20,00		

n. avvisi bonari	TIA n. 1435 lampade votive n. 113	0,00	0,00	516,00	TIA n. 1458 lampade votive n. 100	
n. concessioni di autorizzazione per occupazioni temporanee	36,00	35,00	16,00	29,00	20,00	
n. emissioni di bollettazioni annuali delle occupazioni permanenti	72,00	73,00	856,00	334,00	856,00	
n. fatturazione lampade votive	3492,00	2866,00	2918,00	3092,00	3000,00	
n. autorizzazioni sulla pubblicità rilasciate elaborazione dei proventi Cosap/Tia/Tares dovuti dai posteggiatori del mercato settimanale volume(Euro)	58,00	51,00	55,00	55,00	50,00	
n. contenziosi tributari gestiti	€ 147.467,00	€ 146.761,00	€ 219.873,00	€ 171.367,00	€ 150.000,00	
COSTO DIRETTO: software TIN (ragioneria - tributi)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
COSTO DIRETTO: software TIN	€ 3.672,00	€ 3.672,00	€ 3.672,00	€ 3.672,00	€ 3.672,00	
COSTO DIRETTO: software contabilità economica e referto controllo di gestione	€ 690,92	€ 608,16	€ 667,92	€ 655,66	€ 700,59	

PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO

NOME E COGNOME	CATEGORIA	PROFILO	ORE % DEDICATE	ORE COMPLESSIVE LAVORATE	ORE DEDICATE AL PROCESSO	COSTO ORARIO	COSTO TOTALE PER PROCESSO
Roberto Cantaluppi	D6	Funzionario Amministrativo - Responsabile di settore	20%	1872	374	€ 22,78	€ 8.519,72
Anna Lisa Tagliabue	D5	Funzionario Amministrativo - Responsabile Servizio Tributi	100%	1872	1872	€ 21,31	€ 39.892,32
Anna Bellusci	D1	Funzionario Amministrativo	100%	1872	1872	€ 16,90	€ 31.636,80
Elisa Volpi	C3	Tecnico Istruttore	100%	1872	1872	€ 16,34	€ 30.588,48
Emiliana Gianoli	B7	Applicato	100%	1872	1872	€ 15,91	€ 29.783,52
Ornella Benetti	B6	Applicato	100%	1872	1872	€ 15,33	€ 28.697,76
Maria Paola Scognamiglio (Uff. Tecnico)	C1	Tecnico Istruttore	5%	1872	93,6	€ 16,06	€ 1.503,22

TOT.

170.621,82

INDICATORI DI PERFORMANCE	MEDIA TRIENNIO	VALORE ATTESO	VALORE	
			REALIZZATO	SCOSTAMENTO
Efficacia				
% personale dedicato al processo (n. u.o. processo / tot. U.o. Ente)	3,94%	3,32%		
% diminuzione debito (capitale investito/debito residuo iniziale)	4,06%	17,55%		
n. morosi/n. piani ammortamento approvati	100,00%	100,00%		
% ruoli coattivi	100,00%	100,00%		
% incremento n. avvisi bonari rispetto a media triennio	0,00%	201,94%		
% mantenimento n. ruoli ocinari e suppletivi	100,00%	100,00%		
Efficacia temporale				
tempo di perfezionamento della pratica di richiesta di estinzione mutui (mesi)	5	2,5		
%rispetto tempistiche di legge	95%	95%		
Efficienza economica				
% costo del personale del processo / entrate tributarie	4%	3%		
costo pro-capite del processo	€ 7,56	€ 6,43		
costo unitario processo	€ 1.276,91	€ 1.166,63		
Qualità				
%Gradimento				