

COMUNE DI ROCCAVALDINA
PROVINCIA DI MESSINA



Codice Fiscale 82000660835 – Sito istituzionale: www.comune.roccavaldina.me.it

090- 9977741 – 090-9977542 – 98040 Via Roma n° 3

e-mail: area.amministrativafinanziaria@comune.roccavaldina.me.it

e-mail certificata: area.amministrativa.finanziaria@pec.comune.roccavaldina.me.it

PIANO DELLE PERFORMANCE

2011

ai sensi del Decreto legislativo 150/2009

INTRODUZIONE

Il Piano delle performance é un documento di programmazione e comunicazione previsto dal Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, meglio conosciuto come "riforma Brunetta", per esplicitare concretamente il ciclo di gestione delle performance.

Questo documento risponde alla necessità di individuare, misurare e valutare le performance delle Pubbliche Amministrazioni, affinché esse rendano conto ai cittadini delle attività svolte ed abbiano una costante tensione al miglioramento, il tutto in un'ottica di massima diffusione dei contenuti nel rispetto del principio di trasparenza.

Il Comune di Roccavaldina ha deciso di vivere la riforma Brunetta non come semplice adempimento, bensì come una preziosa opportunità di analisi e crescita interna della struttura e quindi di compartecipazione della cittadinanza che potrà essere resa edotta sulle prestazioni rese dalle Posizioni Organizzative dell'Ente.

Il percorso fatto dalla struttura tecnica, supportata dall'Organismo indipendente di valutazione, aveva come obiettivi:

- la realizzazione di un Piano delle performance condiviso per garantire una chiara strutturazione dei dati;
- lo studio di indicatori significativi della reale attività svolta, effettivamente misurabili e descrivibili.

Appare quindi evidente che la volontà del lavoro intrapreso è stata quella di dare forma ad uno strumento capace di declinare nell'azione quotidiana le volontà del legislatore attraverso un Piano che permetta di coniugare sia l'analisi dei processi per guidare l'agire della struttura, sia l'apporto delle risorse umane anche al fine della loro valutazione che consenta di misurare l'effettiva realizzazione della programmazione strategico-politica.

STRUTTURA DEL PIANO DELLE PERFORMANCE

Il Piano delle performance è composto da una prima parte relativa all'ambiente esterno del Comune : si troveranno quindi pochi ed essenziali dati che servono a dare un'idea della popolazione, della sua struttura, delle peculiarità del territorio e della viabilità.

A seguire una seconda parte specifica per quello che potremmo definire l'ambiente interno, quindi le risorse economiche-finanziarie che il Comune gestisce e una mappatura delle risorse umane di cui dispone.

Infine l'analisi degli obiettivi istituzionali gestiti (processi). Per il corrente anno è stato individuato dall'Amministrazione e dai Responsabili un unico obiettivo strategico, trasversale per tutte le Aree.

UNITÀ DI ANALISI: I PROCESSI

I processi rappresentano la sistematizzazione dell'attività istituzionale del Comune, sono quindi un insieme di atti, attività e procedimenti omogenei rivolti a specifici soggetti.

Utilizzare i processi come unità di analisi ha un duplice vantaggio: obbliga a focalizzarsi sui servizi offerti, sugli *output*, ponendo l'attenzione verso l'esterno e, proprio per questo motivo, permette di rendere efficienti i processi di lavoro superando la parcellizzazione del processo in servizi e quindi l'identità tra questi e la struttura.

Ogni processo può essere, e sovente lo è, il risultato congiunto del lavoro di diversi uffici e servizi: essere consapevoli di questo fenomeno consente di attuare politiche volte all'efficienza organizzativa ed economica.

Per ogni processo, sono stati individuati una serie di indici di tipo quantitativo, temporale, economico e qualitativo per il triennio 2008-2009-2010 come espressamente richiesto dal Decreto, che, combinati tra loro, danno vita a indicatori che permettono di ipotizzare il verosimile andamento, oltre che per l'anno in corso, anche per gli anni a venire.

N.	PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA
1	Erogare servizi cimiteriali	TECNICA
2	Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani	NON ATTIVO
3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	TECNICA
4	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	NON ATTIVO
5	Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	AMM.VA
6	Gestire i servizi demografici	AMM.VA
7	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	TECNICA
8	Gestire i servizi per i diversamente abili	AMM.VA
9	Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori	NON ATTIVO
10	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	TECNICA
11	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	AMM.VA
12	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	AMM.VA
13	Gestire la pianificazione territoriale	TECNICA
14	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	AMM.VA
15	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali	NON ATTIVO
16	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	AMM.VA
17	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	TECNICA
18	Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa	NON ATTIVO
19	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	AMM.VA
20	Progettare e gestire gli Asilo Nido	NON ATTIVO
21	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	TECNICA
22	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	TECNICA
23	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	AMM.VA
24	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi	AMM.VA

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2008	2009	2010	2011
Popolazione residente al 31/12		1.207	1.184	1.173	
di cui popolazione straniera		0	0	0	0
Descrizione		2008	2009	2010	Saldo Naturale
nati nell'anno		10	6	6	-31
deceduti nell'anno		18	20	15	
immigrati		31	24	21	Saldo Migratorio
emigrati		15	33	23	5
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2008	2009	2010	2011
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	88	85	83	
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	76	75	72	
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	243	225	215	
Popolazione in età adulta	30-65 anni	553	555	559	
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	247	244	244	
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2008	2009	2010	2011
Prima infanzia	0-3 anni	55	51	39	
Utenza scolastica	4-13 anni	109	109	116	
Minori	0-18 anni	216	210	199	
Giovani	15-25 anni	171	155	151	
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					1300

Territorio			
Superficie in Km^q			5
Frazioni			6
Risorse idriche			
Laghi			0
Fiumi			1

Viabilità					
Strade		2008	2009	2010	2011
Statali	Km				
Provinciali	Km	14	14	14	
Comunali	Km	5	5	5	
Vicinali	Km				
Autostrade	Km				
Tot. Km strade		19	19	19	0,00

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Gestione delle Entrate				
Titoli	2010		2011	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	€ 12.008,51			
1 - Tributarie	€ 109.080,37	€ 67.969,43		
2 - Trasferimento Stato	€ 1.167.149,43	€ 992.421,46		
3 - Extratributarie	€ 32.929,12	€ 20.080,24		
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 151.780,55	€ 84.620,55		
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 306.038,97	€ 306.038,97		
6 - Servizi conto terzi	€ 214.997,98	€ 201.867,58		
Totale entrate	€ 1.993.984,93	€ 1.672.998,23	€ -	€ -

Gestione delle Spese				
Titoli	2010		2011	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 1.261.182,71	€ 1.074.612,44		
2 - Spese c/capitale	€ 155.206,27	€ 31.752,52		
3 - Rimborso di prestiti	€ 352.435,57	€ 352.435,57		
4 - Servizi conto terzi	€ 214.997,98	€ 211.997,81		
Totale spesa	€ 1.983.822,53	€ 1.670.798,34	€ -	€ -

Gestione residui					
Titolo	ENTRATE	2010		2011	
		residui attivi	risconnessione	residui attivi	risconnessione
1	Tributarie	€ 36.609,90	€ 34.342,55		
2	Contributi e trasferimenti	€ 187.731,56	€ 144.789,98		
3	Extratributarie	€ 61.912,87			
4	Contributi conto capitale	€ 412.499,16	€ 38.225,79		
5	Accessioni di prestiti	€ 120.511,00			
6	Servizi conto terzi	€ 61.695,85	€ 4.033,35		
Totale residui su entrate		€ 880.960,34	€ 221.391,67	€ -	€ -
Titolo	SPESE	2010		2011	
		residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	276.185,34	142.592,40		
2	Spese per investimenti	552.561,13	68.950,86		
3	Rimborso di prestiti				
4	Servizi conto terzi	64.092,07	8.874,00		
Totale residui su spese		€ 892.838,54	€ 220.417,26	€ -	€ -

Indici per analisi finanziaria		
Descrizione	2010	2011
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 440.914,22	
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 34.495,82	
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 675.433,18	
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 46.396,60	
Anticipazioni di cassa	€ 306.038,97	

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI		
Grado di autonomia finanziaria		
Descrizione	2010	2011
1. Autonomia finanziaria Entrate tributarie+ extratributarie Entrate correnti	10,85%	#DIV/0!
2. Autonomia impositiva Entrate tributarie Entrate correnti	8,33%	#DIV/0!
3. Dipendenza erariale Trasferimenti correnti statali Entrate correnti	33,68%	#DIV/0!
Grado di rigidità del Bilancio		
Indicatori		
1. Rigidità strutturale Spesa personale+rimborso mutui(cap+int) Entrate correnti	57,77%	#DIV/0!
2. Rigidità per costo personale Spesa complessiva personale Entrate correnti	51,59%	#DIV/0!
3. Rigidità per indebitamento Rimborso mutui (cap+int) Entrate correnti	6,18%	#DIV/0!
Pressione fiscale ed erariale pro-capite		
Indicatori		
1. Pressione entrate proprie pro-capite Entrate tributarie+ extratributarie Numero abitanti	€ 121,07	#DIV/0!
2. Pressione tributaria pro-capite Entrate tributarie Numero abitanti	€ 92,99	#DIV/0!
3. Indebitamento locale pro-capite Rimborso mutui(Cap+int) Numero abitanti	€ 68,96	#DIV/0!
4. Trasferimenti erariali pro-capite Trasferimenti correnti statali Numero abitanti	€ 375,89	#DIV/0!
Capacità gestionale		
Indicatori		
1. Incidenza residui attivi Residui attivi Totale accertamenti	44,18%	#DIV/0!
2. Incidenza residui passivi Residui passivi Totale impegni	45,01%	#DIV/0!
3. Velocità di riscossione entrate proprie Riscossioni titoli 1 + 2 Accertamenti titoli 1 + 3	62,00%	#DIV/0!
4. Velocità di pagamenti spese correnti Pagamenti titolo 1 Impegni titolo 1	85,21%	#DIV/0!

ANNO 2011		
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE		
Personale in servizio		
Descrizione	2010	2011
Dirigenti (unità operative)		
Posizioni Organizzative (unità operative)	2	
Dipendenti (unità operative)	17	
Totale unità operative in servizio	19	0,00
Totale dipendenti in servizio (teste)	22,00	
Età media del personale		
Descrizione	2010	2011
Dirigenti		
Posizioni Organizzative	60	
Dipendenti	55	
Totale Età Media	58	0
Analisi di Genere		
Descrizione	2010	2011
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti		
% PO donne sul totale delle PO		
% donne occupate sul totale del personale	54,54%	
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	27,27%	
Indici di assenza		
Descrizione	2010	2011
Malattia + Ferie + Altro	0,00%	0,00%
Malattia + Altro	0,00%	0,00%

Indici per la spesa del Personale		
Descrizione	2010	2011
Spesa complessiva per il personale	€ 675.433,18	
Spesa per la formazione (stanziato)	€ 1.000,00	
Spesa per la formazione (impegnato)	€ 987,20	

SPESA PER IL PERSONALE		
Descrizione	2010	2011
1. Costo personale su spesa corrente Spesa complessiva personale Spese Correnti	53,56%	#DIV/0!
2. Costo medio del personale Spesa complessiva personale Numero dipendenti	35549,11	#DIV/0!
3. Costo personale pro-capite Spesa complessiva personale Popolazione	€ 575,82	#DIV/0!
4. Rapporto dipendenti su popolazione Popolazione Numero dipendenti	62	#DIV/0!
6. Rapporto P.O. su dipendenti Numero dipendenti Numero Posizioni Organizzative	8,50	#DIV/0!
7. Capacità di spesa su formazione Spesa per formazione impegnata Spesa per formazione prevista	98,72%	#DIV/0!
8. Spesa media formazione Spesa per formazione Numero dipendenti	€ 51,96	#DIV/0!
9. Costo formazione su spesa personale Spesa per formazione Spesa complessiva personale	0,15%	#DIV/0!

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area Tecnica manutentiva</u>				
Servizio	<u>Servizio cimiteriale</u>				
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio cimiteriale</u>				
Processo 1					
Erogare servizi cimiteriali					
Finalità del Processo					
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)	125,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)	44,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Conversione aree in abbandono (n. nuove concessioni-rinnovi rilasciati/ n. aree occupate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)	15	0	0	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Presidio delle entrate (importo entrate per rinnovo concessioni/ proventi cimiteriali di competenza)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
N° reclami e/o n° segnalazioni	0	0	0	0	OK
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Comune di Roccavalдина				ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;"><i>Area Amministrativa-Economico finanziaria</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Servizi Socio - assistenziale</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Ufficio Servizi Socio - assistenziali</i></td></tr> </table>					<i>Area Amministrativa-Economico finanziaria</i>	<i>Servizi Socio - assistenziale</i>	<i>Ufficio Servizi Socio - assistenziali</i>
<i>Area Amministrativa-Economico finanziaria</i>								
<i>Servizi Socio - assistenziale</i>								
<i>Ufficio Servizi Socio - assistenziali</i>								
Processo 2								
Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani								
Finalità del Processo								
<p style="color: blue; text-align: center;">Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere gli anziani parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare; assicurare il funzionamento delle strutture diurne per anziani.</p>								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Anziani assistiti e loro famiglie								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)	20,54%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Media anziani che frequentano il CD (presenza media / n. iscritti al CD)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Valutazione da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;"><i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Servizio Commercio</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Ufficio Commercio</i></td></tr> </table>					<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>	<i>Servizio Commercio</i>	<i>Ufficio Commercio</i>
<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>								
<i>Servizio Commercio</i>								
<i>Ufficio Commercio</i>								
Processo 3								
Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Esercizi commerciali - Attività Produttive								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)	27,27%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di cessazioni cessate/attività presenti sul territorio) (attività)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)	71,43%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione) (licenze)	0,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

					ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Area Tecnica manutentiva</u>								
Servizio	<u>Servizio Ambiente e territorio</u>								
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio Ambiente e territorio</u>								
Processo 4									
Gestire il Servizio di Igiene Urbana ed i controlli ambientali									
Finalità del Processo									
Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio anche attraverso la gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti.									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
Stakeholder									
Cittadini									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% raccolta differenziata (ql. raccolta differenziata /ql. totale RSU raccolti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni erogate controlli) (n. sanzioni/ n.					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% intervento per abbandono effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.) (n. interventi					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Produzione rifiuti pro capite raccolti (RSU + differenziata/utenze) (ql. Totali					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia dei controlli ambientali (n. controlli effettuati/ km territorio)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tasso di illecito riscontrato (n. illeciti ambientali accertati/ n. controlli effettuati)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio Ql ql. totali raccolti) (costo del processo/					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura economica del servizio raccolta rifiuti (provento/ costo del processo)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per utente servizio raccolta rifiuti (provento/ utenti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per rifiuti abbandonati rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati) (costo del servizio di					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite processo (costo processo/popolazione)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle raccolta differenziata / ql. smaltiti da differenziata) (costi differenziata					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento della qualità ambientale (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	€ 0,00	OK
% disservizio raccolta rifiuti disservizi segnalati/ n. interventi effettuati) (n.					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Reclami rifiuti (N. reclami/ utenti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Servizio Istruzione</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Ufficio Istruzione</i></td> </tr> </table>					<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>	<i>Servizio Istruzione</i>	<i>Ufficio Istruzione</i>
<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>								
<i>Servizio Istruzione</i>								
<i>Ufficio Istruzione</i>								
Processo 5								
Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, pre-post scuola, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Studenti, famiglie ed insegnanti								
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)	59,63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo al Km (soesa di competenza/km percorsi)	€ 0,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
% gradimento (da customer satisfaction)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
media reclami (reclami/utenti)	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Servizio Demografico</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Ufficio servizi demografici</i></td> </tr> </table>					<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>	<i>Servizio Demografico</i>	<i>Ufficio servizi demografici</i>
<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>								
<i>Servizio Demografico</i>								
<i>Ufficio servizi demografici</i>								
Processo 6								
Gestire i servizi demografici								
Finalità del Processo								
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Cittadini								
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)		100,00%	0,00	0,00	0,00	OK		
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)		0,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)		30,13%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% autonomia dei cittadini verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati	(n.	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa allo sportello		15	0,00	0,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)		€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)		€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

					ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Area Amministrativa - economico finanziaria				
Servizio		Servizio Polizia Municipale				
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Polizia Municipale				
Processo 7						
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione						
Finalità del Processo						
Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale .						
Missione - Visione dell'Ente						
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>						
Stakeholder						
Cittadini e utenti della strada						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)		58,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)		0,04	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)		57,47	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)		0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)		12,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)		58,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)		0,27%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)		1188,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% servizio di prossimità settimanale (n. ore servizi prossimità settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanale)		0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)		20,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)		100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia della progettazione della Protezione Civile (n. iniziative realizzate/ n. attività progettate)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)		5,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)		3,33	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)		0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti		0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti		0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica						
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)		€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio controlli su attività edilizie e produttive (costo del processo/ n. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie)		€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore medio sanzioni su attività edilizie e produttive (proventi di competenza/ n. abusi accertati)		€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)		0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media finanziamento finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile		(importo #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
% gradimento (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato						
<i>commento sintetico sui risultati</i>						

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td style="text-align: center;"><i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Servizi Socio - assistenziali</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Ufficio Socio - assistenziale</i></td></tr> </table>					<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>	<i>Servizi Socio - assistenziali</i>	<i>Ufficio Socio - assistenziale</i>
<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>								
<i>Servizi Socio - assistenziali</i>								
<i>Ufficio Socio - assistenziale</i>								
Processo 8								
Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili								
Finalità del Processo								
Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia dei soggetti ed il supporto alle famiglie								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Diversamente abili e loro famiglie								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di utilizzo del servizio trasporto (n. utenti servizio/ n. utenti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)	0,68%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione)	5	0,00	0,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/costo del processo)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Valutazione da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Analisi del risultato								

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area</u>				
Servizio	<u>Servizio</u>				
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio</u>				
Processo 9					
Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori					
Finalità del Processo					
Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie, nonché garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Bambini, giovani, minori assistiti e loro famiglie					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di assistiti (minori assistiti/ minori presenti sul territorio)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% allontanamenti (n.affidi + comunità / n. casi seguiti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di efficacia dei servizi infanzia/giovani (utenti/bambini-giovani residenti delle fasce d'età interessate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso presenza media (n. presenza complessiva /n. giornate di attività)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio servizi infanzia/giovani (provento/utenti servizi infanzia/giovani)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
Valutazione da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% gradimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Comune di Roccavaldina					ANNO	2011
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Tecnica manutentiva					
Servizio	Servizio patrimonio					
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio patrimonio					
Processo 10						
Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)						
Finalità del Processo						
Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare						
Missione - Visione dell'Ente						
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>						
Stakeholder						
Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegantari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti						
INDICATORI DI PERFORMANCE						
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia						
% Locazioni (n. immobili locati/ n. totale immobili locabili)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	
% Autorizzazioni rilasciate (n. autorizzazioni rilasciate/ n. richieste pervenute)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio Rilascio autorizzazioni	1	0,00	0,00	0,00	OK	
Tempo medio Rilascio concessioni	20	0,00	0,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	
Provento medio da locazioni (provento complessivo locazione/ mq immobili)	€ 30,21	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	
Costo medio di gestione immobili (costo processo /mq immobili)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	
Valore medio immobili (valore complessivo immobili / mq immobili)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	
Tasso di copertura costi di gestione (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo - comprensivo del costo manutenzioni)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	
Indicatori di Qualità						
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	
Analisi del risultato						
<i>commento sintetico sui risultati</i>						

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td style="text-align: center;">Area Amministrativa - Economico finanziaria</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Servizio Biblioteca</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Ufficio Biblioteca</td></tr> </table>					Area Amministrativa - Economico finanziaria	Servizio Biblioteca	Ufficio Biblioteca
Area Amministrativa - Economico finanziaria								
Servizio Biblioteca								
Ufficio Biblioteca								
Processo 11								
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico								
Finalità del Processo								
Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Cittadini								
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia								
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)		42,09%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Media prestiti (prestiti/utenti reali)		0,10	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)		100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)		4,21%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)		1,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)		0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di attesa per il prestito		1	0,00	0,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)		€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite (costo processo/popolazione)		€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)		€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)		€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità								
% gradimento iniziative promozione (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Servizio URP</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Ufficio URP</i></td> </tr> </table>					<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>	<i>Servizio URP</i>	<i>Ufficio URP</i>
<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>								
<i>Servizio URP</i>								
<i>Ufficio URP</i>								
Processo 12								
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP								
Finalità del Processo								
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Cittadini								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità sportello (h. apertura settimanale/36 h)	18,00	0,00	0,00	0,00	OK			
% di richieste evase urp (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)	300,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% copertura newsletter (n. iscritti/cittadini)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% evasione richieste on-line (n. richieste evase on-line/Tot. Richieste pervenute)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% aggiornamento Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)	416,67%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di evasione richieste	7	0	0,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

					ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Area Tecnica manutentiva</u>								
Servizio	<u>Servizio Territorio e ambiente</u>								
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio Territorio e Ambiente</u>								
Processo 13									
Gestire la pianificazione territoriale									
Finalità del Processo									
Gestire la pianificazione territoriale (Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale)									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
Stakeholder									
Cittadini									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)		0,00%	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso di recupero edifici esistenti/mq nuove edificazioni) (mq recupero		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso di non edificabilità (mq non edificabili/mq territorio)		0,00%	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!			
% attuazione dei Piani attuativi attuativi approvati/Piani attuativi presentati) (N. piani		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% realizzazione del PRGC (PGT) vigente concesse/aree edificabili totali) (aree		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio per la risposta alle osservazioni in caso di varianti al PRGC (PGT) regione-provincia-enti-cittadini) (da		0,00	0,00	0,00	0,00	OK			
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Tempo medio definizione Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento di sospensione Enti terzi) (a netto		0,00	0,00	0,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo complessivo del processo/n. unità operative del processo) (costo		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo pro capite complessivo del processo/popolazione) (costo		€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Capacità di progettazione interna (importo progettazione interna/ costi di progettazione totale)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità									
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;"><i>Area amministrativa - economico finanziaria</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Servizio amministrativo-economico finanziario</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Ufficio amministrativo - economico finanziario</i></td></tr> </table>					<i>Area amministrativa - economico finanziaria</i>	<i>Servizio amministrativo-economico finanziario</i>	<i>Ufficio amministrativo - economico finanziario</i>
<i>Area amministrativa - economico finanziaria</i>								
<i>Servizio amministrativo-economico finanziario</i>								
<i>Ufficio amministrativo - economico finanziario</i>								
Processo 14								
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato								
Finalità del Processo								
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Amministratori/Funzionari								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
Capacità programmatoria variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli) (n.	80,24%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)	8,42%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio pareri regolarità contabile	3	0,00	0,00	0,00	OK			
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso gg	2	0	0	0	OK			
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento gg	15	0	0	0	OK			
Tempo medio acquisti su richieste da uffici gg	5	0	0	0	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo complessivo del processo/popolazione) (costo	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	0,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
Incidenza degli errori (n. determine sospese per errori/ n. determine del settore)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area Amministrativa - Economico finanziaria</u>					
Servizio	<u>Servizi Socio - assistenziali</u>					
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio Socio - assistenziale</u>					
Processo 15						
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali						
Finalità del Processo						
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.						
Missione - Visione dell'Ente						
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>						
Stakeholder						
Persone in difficoltà economica e sociale						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)		100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)		0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Copertura del servizio Assistenza Sociale (n. contatti al servizio Assistenza Sociale/ popolazione maggiore di 18 anni)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media delle prestazioni Servizio Assistenza Sociale (n. prestazioni Servizio Assistenza Sociale /n. utenti in carico Servizio Assistenza Sociale)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)		100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio erogazione contributo gg		5,00	0,00	0,00	0,00%	OK
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)		0	0	0	0	OK
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale (ore apertura/ 36 ore)		0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione		2	0	0	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica						
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)		€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
Valutazione da parte degli operatori (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato						
<i>commento sintetico sui risultati</i>						

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;"><i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Servizio Tributi</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Ufficio Tributi</i></td></tr> </table>					<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>	<i>Servizio Tributi</i>	<i>Ufficio Tributi</i>
<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>								
<i>Servizio Tributi</i>								
<i>Ufficio Tributi</i>								
Processo 16								
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Amministratori/ Contribuenti								
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia								
% di morosità (morosi/contribuenti)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	17,99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso recupero evasione TARSU / TIA evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA	(Totale recupero #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso recupero imposta pubblicitaria (Totale recupero imposta pubblicitaria/ totale entrate imposta pubblicitaria)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale								
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	60,00	0,00	0,00	0,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.)	85,11%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Qualità								
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area tecnica</u>				
Servizio	<u>Servizio</u>				
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio</u>				
Processo 17					
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni					
Finalità del Processo					
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti integrazioni/N. domande presentate)	(N. richieste #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti accesso atti evase/ricevute)	(N° richieste #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo DIA / DIA presentate)	(n. controlli DIA #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo di abbattimento DIA (in gg)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio controllo SCIA	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo della tipologia di autorizzazione)	(in funzione 0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Controllo dei tempi in ritardo/ n. pratiche ricevute)	(n. pratiche evase #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio urbanizzazione urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	(Oneri #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi da sanzioni rispetto tempistiche* / n. pratiche evase)	(€ sanzioni #DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area				
Servizio	Servizio				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio				
Processo 18					
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa					
Finalità del Processo					
Sostenere le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Alumni / Famiglie / Direzioni scolastiche					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di attività integrative (n. ore per attività integrative/ ore complessive lezione)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità di sostegno dell'hp (n ore sostegno / n. alunni hp)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste (n. progetti accolti/ n. progetti presentati)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributi	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio attivazione progetti	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Contributo medio POF (importo finanziamento erogato/ numero alunni)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/ popolazione)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di adesione a progetti del comune (n. classi partecipanti/ n. totale classi)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Comune di Roccavaldina		ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance			
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<i>Area Amministrativa - Economico finanziaria</i>		
Servizio	<i>Servizio Cultura Sport e Turistismo</i>		
Ufficio/Centro di Costo	<i>Ufficio Cultura e Turismo</i>		
Processo 19			
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche			
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)			
<p>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinii; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.</p>			
Missione - Visione dell'Ente			
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>			
Stakeholder			
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)	11,11%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media partecipazione alle iniziative culturali partecipanti / N. iniziative culturali) (N.	133	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio)	83,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)	42	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle manifestazioni ricreative (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)	50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	67,34%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)	80,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di utilizzabilità degli impianti attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti) (n. convenzioni	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi /popolazione)	5,05%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)	450	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità attrattiva turistica/popolazione) (popolazione	25,25%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo	15	0,00	0,00	0,00%	OK
Tempo medio erogazione patrocinio	3	0,00	0,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)	€ 4.333,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)	€ 8,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle manifestazioni ricreative (Costo complessivo delle iniziative ricreative /N. partecipanti alle iniziative ricreative)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)	€ 9,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche)	€ 12,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

					ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Area</u>								
Servizio	<u>Servizio</u>								
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio</u>								
Processo 20									
Progettare e gestire servizi di Asilo Nido									
Finalità del Processo									
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto.									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
Stakeholder									
Bimbi 0-3 anni e loro famiglie									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio (occupati/posti disponibili)	(posti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di utenti potenziali pervenute/ bimbi 0-3 anni)	(richieste)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Lista d'attesa pervenute / posti disponibili)	(richieste)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Giorni di apertura del servizio	(n.gg./365)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Orario disponibilità media settimanale servizio/60 ore max)	(ore)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
% di morosità (morosi/utenti)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio in lista di attesa		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura (provento / costo del processo)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo unitario (costo del processo / n. utenti)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo procapite (costo complessivo del processo / popolazione)		€ 0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di Roccavaldina		ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance			
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<i>Area Tecnica</i>		
	<i>Servizio territorio</i>		
	<i>Ufficio territorio</i>		
Processo 21			
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)			
Finalità del Processo			
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti			
Missione - Visione dell'Ente			
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>			
Stakeholder			
Amministratori e fruitori dei beni			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Incidenti stradali (n. incidenti mortali rete stradale/ Km strade del patrimonio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di copertura (n. segnali / Km strade del patrimonio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde procapite (mq verde/popolazione)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione	2	0	0	0	OK
Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	0	0	0	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate per manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio mq verde pubblico (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

					ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area tecnica</u>					
Servizio	<u>Servizio territorio</u>					
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio territorio</u>					
Processo 22						
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie						
Finalità del Processo						
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili						
Missione - Visione dell'Ente						
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>						
Stakeholder						
Cittadini						
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia						
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale						
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità						
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Archiviazione organizzata atti (n. fascicoli tecnici opere inserite/ n. opere)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Analisi del risultato						
<i>commento sintetico sui risultati</i>						

Comune di Roccavaldina					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area Amministrativa - Economico finanziaria								
Servizio	Servizio Personale								
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio Personale								
Processo 23									
Gestire le risorse umane e l'organizzazione									
Finalità del Processo									
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.									
Missione - Visione dell'Ente									
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>									
Stakeholder									
Dipendenti									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)					52,63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)					62,53	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)					6,72%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di rilascio certificazioni					0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)					€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)					€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Tasso di efficienza dirigenti/ n. unità operative) (n.					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di efficienza posizioni organizzative/ n. unità operative) (n.					3,51%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rettifiche variazioni-anomalie/ n. registrazioni) (n.					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indagine di gradimento interno (customer)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di Roccavaldina				ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Area Amministrativa - Economico Finanziaria</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Servizio Segreteria, Protocollo, Servizi informativi</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ufficio Segreteria Protocollo</td> </tr> </table>					Area Amministrativa - Economico Finanziaria	Servizio Segreteria, Protocollo, Servizi informativi	Ufficio Segreteria Protocollo
Area Amministrativa - Economico Finanziaria								
Servizio Segreteria, Protocollo, Servizi informativi								
Ufficio Segreteria Protocollo								
Processo 24								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia								
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)		5,26%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)		(n. atti) 100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Efficacia del Servizio Archivio archiviati / n. atti da archiviare)		(n. atti) 100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)		5,26%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)		0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)		2	0,00	0,00	0,00	OK		
Tempo medio iter protocollo in entrata ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)		(dal) 1	0,00	0,00	0,00	OK		
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente		1	0,00	0,00	0,00	OK		
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico		1	0,00	0,00	0,00	OK		
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti		1	0,00	0,00	0,00	OK		
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative del processo)		€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo medio postazione (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)		0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo canoni di manutenzioni sw costo canoni manutenzione software/ n. applicativi)		(totale) 1500	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo canoni di manutenzioni hw costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)		(totale) 0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine interna)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
N. segnalazioni atti mancanti in archivio		0	0	0	0	OK		
N. errori di smistamento atti		0	0	0	0	OK		
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								