
PIANO DELLE PERFORMANCE

PIANO ESECUTIVO
DI GESTIONE

ESERCIZIO 2022

SETTORE AMMINISTRATIVO

Obiettivo di processo	ANNO	2022
	Peso obiettivo	

SETTORE AMMINISTRATIVO
Servizio Segreteria

Processo: Missione 1 Programma 1

Servizi Istituzionali, Generali e di Gestione: Gestire la Segreteria Generale
--

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 dei documenti in entrata e in uscita, la notificazione e la pubblicazione degli atti in esecuzione agli adempimenti normativi
--

Stakeholders

Organi istituzionali/Uffici comunali /Cittadini/Gruppi politici/Operatori economici/Associazioni

Indici

	2019	2020	2021	media	2022 da rilevare a consuntivo
Convocazioni Giunta Comunale	45	45	51	47	
Convocazione Consigli Comunali	9	6	9	8	
N. delibere complessive dell'ente	181	136	185	167	
N. Ordinanze registrate	128	109	93	110	
N. atti protocollati in Entrata	12928	15240	15545	14.571	
N. errori di assegnazione documenti protocollo	20	21	42	28	
N. atti protocollati in Uscita complessivamente	7582	7727	8452	7.920	
N. atti spediti (cartacei)	6879	7606	6668	7.051	
N. Richieste uso sale civiche ricevute	14	6	7	9	
N. Autorizzazioni uso sale civiche rilasciate (da anno 2020 sala Leonardo + sala Ga)	14	6	7	9	
N. notifiche eseguite	431	305	493	410	
N. pubblicazioni eseguite	1.379	1093	1.220	1.231	
N. contratti pubblici stipulati	8	6	7	7	
Tempo medio di pubblicazione delibere (gg.)	4,30	3	4,83	4	
N. controlli a campione su visibilità albo on line delibere - da 2020		34	50	42	
Tempo medio rilascio autorizzazioni uso sale civiche (da anno 2020 sala Leonardo)	1,5	4	2	2	
Tempo medio di risposta notifica - gg.	2,38	1	3,80	2	
Rispetto tempi di pubblicazione albo	100%	100%	100%	100%	
Tempo medio stipula contratti pubblici (da data acquisizione documenti appaltatore) - da 2020		16	15	15	
N. reclami e/o segnalazioni	0	0	0	0	
N. ricorsi	0	0	0	0	

Personale coinvolto nel Processo				Risorse strumentali assegnate	
Nome e cognome	Categoria	% partecipaz.prev.	% partecipaz.eff.		
Martin Bethencourt Maria Ledia	PO	25,00		n. 5 computer fisso n. 1 stampante (condivisa) n. 1 calcolatrice	
Perego Maria Elena	C	25,00			
Tartaglia Franca	B	30,00			
Grasso Silvia	B3	20,00			
attenzione totale no 100					

COMUNE DI CORNATE D'ADDA

INDICATORI PERFORMANCE DEL PROCESSO	Atteso	Realizzato	ESITO
Tempo medio di pubblicazione delibere (espresso in giorni)	5		
N. controlli a campione su visibilità albo on line delibere	12		
Tempo medio rilascio autorizzazioni sala pluriuso - giorni	5		
Tempo medio di notifica - gg.	5		
Rispetto tempi di pubblicazione	100%		
Tempo medio stipula contratti pubblici - gg.	20		
Rispetto tempi registrazione contratto	100%		
Errori di assegnazione documenti protocollo (n. atti assegnati erroneamente su atti in entrata)	0,50%		
N. reclami e/o segnalazioni	0		
N. ricorsi	0		
Grado di raggiungimento dell'obiettivo			

Analisi del risultato

Obiettivo di processo	ANNO	2022
	Peso obiettivo	

SETTORE AMMINISTRATIVO
Servizio di Pulizia

Processo: Missione 1 Programma 1

Gestire la pulizia degli immobili adibiti ad uffici e servizi comunali

Finalità del Processo

Garantire la pulizia, l'igiene e il decoro degli immobili adibiti ad uffici e servizi comunali

Stakeholders

Uffici comunali /Cittadini

Indici

	2019	2020	2021	media	2022 da rilevare a consuntivo
Superfici totali mq.	2.000	2.000	2.000	2.000	
Superfici gestite con personale dell'ente (fino al 30 giugno 2022)	405	405	405	405	
Superfici esternalizzate (fino al 30 giugno 2022)	1.595	1.595	1.595	1.595	
N. ore personale dipendente (fino al 30 giugno 2022)	30	30	30	30	
Superfici esternalizzate (dal 1 luglio 2022)					
N. ore personale esterno	84	69	69	74	
N° reclami e/o segnalazioni - accettabilità	12928	15240	15545	14.571	
N° contestazioni formali - accettabilità	7582	7727	8452	7.920	
Qualità del servizio (da 1 a 5 => 3)	6879	7606	6668	7.051	

Personale coinvolto nel Processo				Risorse strumentali assegnate
Nome e cognome	Categoria	% partecipaz.prev.	% partecipaz.eff.	
Martin Bethencourt Maria Ledia	PO	5,00%		
Gandelli Marina (fino al 30 giugno 2021)	A	95,00%		
			attenzione totale no 100	

INDICATORI PERFORMANCE DEL PROCESSO	Atteso	Realizzato	ESITO
% Copertura (superfici gestite/totale superfici)	100%		
n. reclami e/o segnalazioni	0		
n. contestazioni formali	0		
Qualità del servizio	4		
Grado di raggiungimento dell'obiettivo			

Analisi del risultato

--

Obiettivo di processo	ANNO	2022
	Peso obiettivo	

SETTORE AMMINISTRATIVO
Servizio Qualità

Processo: Missione 1 Programma 2

Gestire il Sistema Qualità

Finalità del Processo

Mantenere la certificazione ISO 9001

Stakeholders

Uffici comunali /Cittadini

Indici

	2019	2020	2021	media	2022 da rilevare a consuntivo
Numero servizi certificati	18	18	18	18	
N. non conformità rilevate	0	0	0	0	
N. non conformità chiuse	0	0	0	0	
N. azioni correttive rilevate	0	0	0	0	
N. azioni correttive chiuse	0	0	0	0	
N. procedure di sistema	10	10	10	10	
N. procedure introdotte e/o revisionate	0	0	0	0	
N. audit interni programmati	19	19	19	19	
N. audit interni eseguiti	19	19	19	19	
N. verbali redatti	1	1	1	1	
N. verbali distribuiti	1	1	1	1	
N. questionari elaborati	0	1	0	0	
N. audit Ente certificatore o audit esterno (certificazione di gruppo)	1	1	1	1	
Tempo medio audit (minuti)	46,6	25	58	43	
Scostamento medio programmazione audit (giorni)	0,37	0	1,4	1	
Reclami al servizio qualità - accettabilità	0	0	0	0	
Superamento positivo verifica Ente esterno	100%	100%	100%	100%	

Personale coinvolto nel Processo				Risorse strumentali assegnate	
Nome e cognome	Categoria	% partecipaz.prev.	% partecipaz.eff.		
Martin Bethencourt Maria Ledia	PO	96,00%			
Perego Maria Elena	C	2,00%			
Grasso Silvia	B3	2,00%			
			attenzione totale no 100		

INDICATORI PERFORMANCE DEL PROCESSO	Atteso	Realizzato	ESITO
Audit effettuati (audit programmati/audit eseguiti)	100%		
Rispetto tempo medio audit programmati (minuti)	60		
Rispetto programmazione piano audit (gg.)	3		
Grado di raggiungimento dell'obiettivo			

Analisi del risultato

--

Obiettivo di processo	ANNO	2022
	Peso obiettivo	

SETTORE AMMINISTRATIVO
Servizio Demografico

Processo: Missione 1 Programma 7

Gestire i Servizi Demografici

Finalità del Processo

Garantire la gestione efficiente ed aggiornata dei procedimenti in materia di Anagrafe, Stato Civile, Elettorale e Leva nel rispetto della normativa vigente e della semplificazione amministrativa. Gestire il rilascio delle concessioni cimiteriali.

Stakeholders

Cittadini/Amministrazioni Pubbliche/Forze dell'ordine/Operatori economici

Indici

	2019	2020	2021	media	2022 da rilevare a consuntivo
Ore apertura settimanale	21,5	18	18	19	
N° certificati	3797	2546	2955	3.099	
Pratiche Immigrazioni	274	302	460	345	
Pratiche Emigrazioni	287	240	353	293	
N° variazioni anagrafiche (matrimoni, divorzi, vedovanze, cambi indirizzo, acquisti di cittadinanza)	451	513	538	501	
Carte d'identità rilasciate	46	21	23	30	
Carte d'identità elettroniche rilasciate	1102	913	1468	1.161	
Atti stato civile	371	348	374	364	
N° domande concessioni cimiteriali accolte	48	56	48	51	
N° domande concessioni cimiteriali ricevute	48	56	48	51	
N° concessioni cimiteriali rilasciate	48	56	48	51	
Tempo medio pratica immigrazione - gg.	17	27,88	15,95	20	
Tempo medio pratica emigrazione - gg.	2,48	2,92	1,50	2	
Tempo medio trascrizione atti stato civile - gg.	1,93	1,86	1,2	2	
Tempo medio rilascio concessione cimiteriale - gg.	5,9	7,15	7,1	7	
N° reclami e/o segnalazioni - accettabilità	0	0	0	0	
N° carte d'identità annullate	0	0	0	0%	

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome	Categoria	Risorse strumentali assegnate	
		% partecipaz.prev.	% partecipaz.eff.
Martin Bethencourt Maria Ledia	PO	5,00%	
Beretta Alessandra	B3	20,00%	
Brambilla Emma	B3	15,00%	
Crescitelli Valeria	C	20,00%	
Ferrario Maria Cristina	C	20,00%	
Gandelli Marina	A	10,00%	
Grasso Silvia	B3	10,00%	

attenzione totale no 100

COMUNE DI CORNATE D'ADDA

INDICATORI PERFORMANCE DEL PROCESSO	Atteso	Realizzato	ESITO
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	68%		
Tempo medio pratica immigrazione - gg.	30		
Tempo medio pratica emigrazione - gg.	7		
Tempo medio stesura/trascrizione atti stato civile - gg.	5		
Tempo medio di rilascio concessione cimiteriale gg.	30		
N° reclami e/o segnalazioni	0		
N° carte d'identità annullate in rapporto al n. C.I. emesse	0,25%		
Grado di raggiungimento dell'obiettivo			

Analisi del risultato

OBIETTIVO DI STRUTTURA

N.OBIETTIVO	TITOLO	PESATURA
3.02.03	Scadenza concessioni cimiteriali	
Obiettivo strategico di riferimento	Interventi adeguati ai bisogni funzionali, di manutenzione e adeguamento	
Missione Programma	1.Servizi istituzionali, generali e di gestione. 07. Anagrafe e stato civile 12. Diritti sociali, politiche sociali e famiglia. 09. Servizio necroscopico e cimiteriale	
Stakeholder	Cittadini	
Descrizione Obiettivo	Questo progetto è iniziato nel 2020 ma considerato il numero elevato delle concessione scadute e le risorse finanziarie, prosegue e si prefigge per il 2022 di riportare nella disponibilità dell'amministrazione comunale almeno n. 15 loculi nel Cimitero di Porto d'Adda. Risorse finanziarie permettendo l'attività proseguirà interessando gli ossari del I lotto del Cimitero di Colnago e/o i loculi e/o ossari del I lotto del Cimitero di Cornate d'Adda.	

PERSONALE COINVOLTO			
Cat.	Cognome e Nome	% Partecipazione	
		Prevista	Realizzata
PO	Martin Bethencourt Maria Ledia	3%	
B3	Brambilla Emma	59%	
C	Crescitelli Valeria	33%	
A	Gandelli Marina	3%	
B3	Mussa Manuela (personale sett. LLPP)	2%	
		attenzione totale no 100	attenzione totale no 100

Descrizione delle fasi di attuazione	
1	Individuazione loculi/ossari da liberare
2	Informativa comunicazione scadenza concessione
3	Contatti con parenti e/o affini
4	Redazione cronoprogramma estumulazioni
5	Redazione contratto cimiteriale
6	Estumulazioni
7	Collocazione salma/resti in altro luogo
8	Pratica di cremazione
9	Collocazione ceneri

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settem.	ottobre	novem.	dicembre
1 previsto												
1 effettivo												
2 previsto												
2 effettivo												
3 previsto												
3 effettivo												
4 previsto												
4 effettivo												
5 previsto												
5 effettivo												
6 previsto												
6 effettivo												
7 previsto												
7 effettivo												
8 previsto												

COMUNE DI CORNATE D'ADDA

0	effettivo											
9	previsto											
	effettivo											

COMUNE DI CORNATE D'ADDA

INDICATORI DI PERFORMANCE				
Indicatore	Performance attesa	Performance realizzata	Esito	Note
Rispetto tempi cronoprogramma	90%			
Disponibilità loculi/ossari	>=20			
Reclami per inadempienze imputabili ad attività dell'ufficio	<=1			

VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE	
RELAZIONE INTERMEDIA		RELAZIONE FINALE	
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %	
Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti	
Cause		Cause	
Effetti		Effetti	
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi	
Intrapresi		Intrapresi	
Da attivare		Da attivare	

OBIETTIVO DI STRUTTURA

N.OBIETTIVO	TITOLO	PESATURA
1.04.02	<i>Attivazione POS uffici demografici</i>	
Obiettivo strategico di riferimento	Informatizzazione e sviluppo tecnologico	
Missione Programma	1.Servizi istituzionali, generali e di gestione. 07. Anagrafe e stato civile	
Stakeholder	Cittadini	
Descrizione Obiettivo	Premesso che la normativa vigente incentiva la riscossione delle entrate tramite strumenti elettronici e nell'ottica di semplificare e di agevolare i cittadini per il pagamento di corrispettivi dovuti all'ente, per il 2022 l'Ente ha deciso di provvedere all'istallazione di n. 1 POS ad uso degli uffici demografici integrato al sistema pagoPA.	

PERSONALE COINVOLTO			
Cat.	Cognome e Nome	% Partecipazione	
		Prevista	Realizzata
PO	Martin Bethencourt Maria Ledia	2%	
B3	Brambilla Emma	24%	
C	Crescitelli Valeria	24%	
C	Ferrario Maria Cristina	25%	
B3	Beretta Alessandra	25%	
		attenzione totale no 100	attenzione totale no 100

Descrizione delle fasi di attuazione	
1	Contatti con fornitore
2	Installazione apparecchiatura
3	Formazione
4	Attivazione

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settem.	ottobre	novem.	dicembre
1 previsto effettivo												
2 previsto effettivo												
3 previsto effettivo												
4 previsto effettivo												

INDICATORI DI PERFORMANCE				
Indicatore	Performance attesa	Performance realizzata	Esito	Note
Rispetto tempi cronoprogramma	100%			

COMUNE DI CORNATE D'ADDA

VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE	
RELAZIONE INTERMEDIA		RELAZIONE FINALE	
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %	
Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti	
Cause		Cause	
Effetti		Effetti	
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi	
Intrapresi		Intrapresi	
Da attivare		Da attivare	

OBIETTIVO DI STRUTTURA

N.OBIETTIVO	TITOLO	PESATURA
1.04.02	Attivazione pratiche anagrafiche con sistema ANPR	
Obiettivo strategico di riferimento	Informatizzazione e sviluppo tecnologico	
Missione Programma	1.Servizi istituzionali, generali e di gestione. 07. Anagrafe e stato civile	
Stakeholder	Cittadini,	
Descrizione Obiettivo	<p>L'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) è la banca dati nazionale che semplifica i servizi demografici per favorire la digitalizzazione e il miglioramento dei servizi ai Cittadini. Questa banca dati Nazionale consente di ampliare la possibilità di offrire servizi digitali gestibili da remoto, consentendo di compiere in modo nuovo le attività che prima venivano fatte necessariamente in presenza allo sportello.</p> <p>Con l'attivazione dell'ANPR i servizi demografici si sono ritrovati a gestire ogni pratica sia in ANPR sia nei propri gestori documentali.</p> <p>Con l'implementazione dell'ANPR nei software in uso ai Servizi Demografici si eviteranno duplicazioni e verrà garantita maggiore certezza e qualità al dato anagrafico; si semplificheranno inoltre le operazioni di cambio di residenza, emigrazioni, immigrazioni nonchè richieste di variazioni dati anagrafici.</p>	

PERSONALE COINVOLTO			
Cat.	Cognome e Nome	% Partecipazione	
		Prevista	Realizzata
C	Ferrario Maria Cristina	30%	
B3	Beretta Alessandra	30%	
C	Crescitelli Valeria	20%	
B3	Brambilla Emma	20%	
		attenzione totale no 100	attenzione totale no 100

Descrizione delle fasi di attuazione	
1	Implementazione software
2	Formazione
3	Gestione pratiche anagrafiche in piattaforma unica

CRONOPROGRAMMA												
FASI E TEMPI	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settem.	ottobre	novem.	dicembre
1 previsto effettivo												
2 previsto effettivo												
3 previsto effettivo												

INDICATORI DI PERFORMANCE				
Indicatore	Performance attesa	Performance realizzata	Esito	Note
Rispetto tempi cronoprogramma				
Pratiche gestite in piattaforma				

COMUNE DI CORNATE D'ADDA

VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE	
RELAZIONE INTERMEDIA		RELAZIONE FINALE	
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %	
Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti	
Cause		Cause	
Effetti		Effetti	
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi	
Intrapresi		Intrapresi	
Da attivare		Da attivare	

OBIETTIVO DI STRUTTURA

N.OBIETTIVO	TITOLO	PESATURA
1.01.07.1	Conoscenza organizzativa e percorsi formativi intersettoriali	
Obiettivo strategico di riferimento	Tutela del lavoro e delle politiche occupazionali	
Missione Programma	1.Servizi istituzionali, generali e di gestione 01. Organi istituzionali 07. Elezioni e consultazioni popolari – Anagrafe e stato civile 10.Risorse Umane	
Stakeholder	Utenti interni	
Descrizione Obiettivo	<p>Con questo progetto triennale si persegue l'obiettivo dell'interscambiabilità del personale all'interno del proprio settore al fine di garantire la continuità dell'azione amministrativa non solo a fronte di pensionamenti o dimissioni ma anche in caso di assenze non programmate.</p> <p>L'intento è quello di contenere i rischi legati alla non conoscenza dei processi, alla concentrazione di conoscenza eccessiva solo su poche persone ed alla conoscenza settoriale dell'organizzazione. Anche se in parte dovuta al vincolo delle deleghe attribuite al personale dei servizi demografici.</p> <p>Si individueranno i processi e le attività che vanno gestite nell'immediato e si procederà con l'affiancamento del personale nella gestione delle pratiche individuate, tenendo sempre conto del sopracitato vincolo delle deleghe, con lo scopo di formare più persone principalmente per ogni attività che non può essere rimandata.</p>	

PERSONALE COINVOLTO

Cat.	Cognome e Nome	% Partecipazione	
		Prevista	Realizzata
PO	Martin Bethencourt Maria Ledia	12%	
C	Ferrario Maria Cristina	14%	
B3	Beretta Alessandra	14%	
C	Crescitelli Valeria	14%	
B3	Brambilla Emma	14%	
C	Perego Maria Elena	14%	
B3	Grasso Silvia	14%	
B3	Tartaglia Franca	4%	
		attenzione totale no 100	attenzione totale no 100

Descrizione delle fasi di attuazione

1	Individuazione pratiche da gestire in affiancamento (2022)
2	Gestione Pratiche in affiancamento (2022-2024)
3	Mappatura dei carichi di lavoro interni - Rilevazione stato di fatto (2022-2023)
4	Predisposizione di informazioni documentate per gli snodi focali dei procedimenti (2022-2024)
5	Matrice di intercambiabilità (2023-2024)
6	Gestione pratiche in autonomia dopo l'affiancamento (2022-2024)

CRONOPROGRAMMA

FASI E TEMPI		gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settem.	ottobre	novem.	dicembre
1	previsto effettivo												
2	previsto effettivo												
3	previsto effettivo												
4	previsto effettivo												
5	previsto effettivo												
6	previsto effettivo												

COMUNE DI CORNATE D'ADDA

INDICATORI DI PERFORMANCE				
Indicatore	Performance attesa	Performance realizzata	Esito	Note
Attività individuate da gestire in affiancamento	<=2			
% informazioni documentate emesse	20%			
% pratiche gestite in affiancamento/pratiche individuate nella fase 1	50%			

COMUNE DI CORNATE D'ADDA

VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE	
RELAZIONE INTERMEDIA		RELAZIONE FINALE	
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %	
Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti	
Cause		Cause	
Effetti		Effetti	
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi	
Intrapresi		Intrapresi	
Da attivare		Da attivare	