



Comune di Pero

Città Metropolitana di Milano

Allegato 1.1

Sottosezione 2.2 – Performance



Elenco processi					
N.	Processo	Area	Servizio	Ufficio	Responsabile
Processo n. 1	Gestire i Servizi Demografici	Area risorse, servizi e territorio	Entrate e demografico	Demografici	De Bellis Corrado
Processo n. 2	Gestire le entrate ed i tributi locali	Area risorse, servizi e territorio	Entrate e demografico	Entrate	De Bellis Corrado
Processo n. 3	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	Area risorse, servizi e territorio	Lavori Pubblici	Lavori Pubblici	Chiara Veronelli
Processo n. 4	Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica	Area risorse, servizi e territorio	Lavori Pubblici	Lavori Pubblici	Chiara Veronelli
Processo n. 5	Gestire la funzione amministrativa - contabile e il bilancio	Area risorse, servizi e territorio	Risorse umane e finanziarie	Ragioneria	Santina Cogliati
Processo n. 6	Gestire le risorse umane e l'organizzazione	Area risorse, servizi e territorio	Risorse umane e finanziarie	Personale	Santina Cogliati
Processo n. 7	Gestire l' Edilizia Privata e i relativi titoli abilitativi	Area risorse, servizi e territorio	Sviluppo del Territorio	Edilizia Privata	Simona Losi
Processo n. 8	Gestire la pianificazione territoriale	Area risorse, servizi e territorio	Sviluppo del Territorio	Urbanistica	Simona Losi
Processo n. 9	Gestire lo sportello unico e i servizi per le imprese	Area risorse, servizi e territorio	Sviluppo del Territorio	Commercio	Simona Losi
Processo n. 10	Gestire Appalti e contratti	Area risorse, servizi e territorio	Segreteria e appalti e sistemi informativi	Appalti	Cristina Maggioni
Processo n. 11	Gestire la Segreteria e il protocollo	Area risorse, servizi e territorio	Segreteria e appalti e sistemi informativi	Segreteria	Cristina Maggioni
Processo n. 12	Gestire i Sistemi Informativi	Area risorse, servizi e territorio	Segreteria e appalti e sistemi informativi	Sistemi Informativi	Cristina Maggioni
Processo n. 13	Presa in carico di persone con disagio sociale	Area risorse, servizi e territorio	Sociale, cultura, comunicazione	Sociale	Domenico Finiguerra
Processo n. 14	Gestire la Biblioteca ed il patrimonio artistico, culturale e scientifico	Area risorse, servizi e territorio	Sociale, cultura, comunicazione	Biblioteca	Domenico Finiguerra
Processo n. 15	Gestire la Comunicazione istituzionale e la partecipazione dei cittadini	Area risorse, servizi e territorio	Sociale, cultura, comunicazione	Comunicazione	Domenico Finiguerra
Processo n. 16	Progettare e gestire servizi di asilo nido	Area risorse, servizi e territorio	Sociale, cultura, comunicazione	Nido	Domenico Finiguerra
Processo n. 17	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale	Settore Polizia Locale e Mobilità	Settore Polizia Locale e Mobilità	Polizia Locale	William Rossini
Processo n. 18	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	Settore Polizia Locale e Mobilità	Settore Polizia Locale e Mobilità	Polizia Locale	William Rossini
Processo n. 19	Gestire le sanzioni amministrative	Settore Polizia Locale e Mobilità	Settore Polizia Locale e Mobilità	Polizia Locale	William Rossini

	A	B	C	D	E	F	G	H
1							ANNO	2023
2	Obiettivo di processo							
3	Misurazione della performance							
4	Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio						
5	Servizio	Entrate e Demografici						
6	Ufficio	Demografici						
7	Responsabile	Corrado De Bellis						
8								
9	Processo n. 1							
10	Gestire i servizi demografici							
11	Finalità del Processo							
12	Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile, all'Elettorale e alla Leva e Statistica , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.							
13								
14								
15	Stakeholder							
16	Cittadini							
17	Indici							
18		2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
19	Dati quantitativi, economici e temporali							
20	Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67			
21	Ore apertura settimanale	24	22	22,30	22,77			
22	Giorni di accesso del pubblico allo Sportello Servizi Demografici			6	6			
23	Giorni di accesso libero del pubblico allo Sportello Servizi Demografici			6	6			
24	N° unità operative del processo	4	3	5	4			
25	Numero ticket serviti allo sportello	2814	6913	7.570	5.765,67			
26	Tempo massimo di attesa per appuntamento pratiche di residenza (presso sportello dedicato) in giorni	2	3	3	2,67			
27	Tempo massimo di erogazione pratiche anagrafiche di cambio indirizzo (espresso in minuti)		6,28	8,03	7,16			
28	Tempo massimo di erogazione allo sportello stato civile (espresso in minuti)		12,28	12,40	12,34			
29	Tempo massimo di erogazione C.I.E. (espresso in minuti)	8,48	6,28	8,25	7,67			
30	Tempo massimo di attesa allo sportello per rilascio estratti (espresso in minuti)	8,40	19,17	8	11,86			
31	Tempo massimo di attesa allo sportello per rilascio certificati (in minuti)	5,56	15,2	6,18	8,98			
32	Tempo medio di attesa allo sportello per pratiche di stato civile (in minuti)	3,48	20,32	8,44	10,75			
33	N° di pratiche di stato civile (segue indice analitico)	744	857	1.066	889			
34	Atti di nascita	168	139	146	151			
35	Nascite nel Comune	41	79	56	59			
36	Pubblicazioni di matrimonio	32	38	54	41			
37	Atti di matrimonio - non celebrati in Comune -	51	71	64	62			
38	di cui Matrimoni celebrati in Comune	12	11	22	15			
39	Separazioni/divorzi (accordo + conferma di accordo)	24	16	17	19			
40	Atti di cittadinanza	48	65	133	82			
41	Atti di morte - non avvenute sul territorio comunale -	123	136	90	116			
42	Atti di morte redatti a seguito di decesso avvenuto sul territorio comunale	26	29	26	27			
43	Cittadinanze jure sanguinis	48	17	42	36			
44	Annotazioni	165	289	311	255			
45	Unioni civili	0	1	5	2			
46	Trascrizioni atti di Stato Civile - nascita, matrimonio e morte per eventi non avvenuti sul territorio comunale -			258	258			
47	Disposizioni anticipate di trattamento (D.A.T.)	0	0	3	1			
48	Statistiche mensili di stato civile	84	84	96	88			
49	Statistiche annuali di Stato Civile	1	1	1	1			

	A	B	C	D	E	F	G	H
50	N° pratiche di anagrafe (immigrazioni/emigrazioni/residenza/cancellazioni/AIRE/statistica/leva (segue indice analitico))	1.270	1.274	1.424	1323			
51	Immigrazioni	420	468	539	476			
52	Emigrazioni	381	378	387	382			
53	Cambio indirizzo	122	154	163	146			
54	Iscrizioni AIRE	82	66	61	70			
55	Cancellazioni AIRE	11	13	13	12			
56	Cambio indirizzo AIRE	73	48	84	68			
57	Costituzione convivenza di fatto	2	3	5	3			
58	Avvio procedimenti irreperibilità	38	35	21	31			
59	Provvedimenti di cancellazione per irreperibilità	73	41		57			
60	di cui numero provvedimenti di irreperibilità avviati entro l'anno	73	73		73			
61	di cui numero di provvedimenti di irreperibilità conclusi entro l'anno	31	56		44			
62	Numero di procedimenti di irreperibilità avviati nell'anno 2022			35	35			
63	Numero di provvedimenti di irreperibilità avviati nell'anno 2022 e conclusi entro l'anno (365 gg)			27	27			
64	Lista di leva	1	1	1	1			
65	Statistiche annuali di Anagrafe	1	1	0	1			
66	Statistiche per atti di programmazione dell'amministrazione		6	6	6			
67	Variazioni anagrafiche per adempimenti normativi (ad es. A.U.U.)		24	25	25			
68	Comunicazione variazioni anagrafiche mensili (INPS, AST, ASST, AMSA + nati per Leggere)	48	48	60	52			
69	Comunicazione mensile C.I. e C.I.E. rilasciate (Questura, Prefettura)	18	18	18	18			
70	N. pratiche di elettorale (segue indice analitico)	931	550	1177	886			
71	Tessere elettorali	797	431	937	722			
72	Etichette variazione tessera elettorale	102	98	208	136			
73	Verbali ufficio elettorale	32	21	32	28			
74	N° certificati (anagrafici, di stato civile, elettorali e carte d'identità) (segue indice analitico)	5144	6126	7217	6162			
75	Certificati Stato civile	1137	1.400	1645	1394			
76	di cui erogati a soggetti pubblici richiesti non a sportello	78	74	56	69			
77	di cui erogati a soggetti privati richiesti non a sportello (non previsti da portale)	83	45	33	54			
78	Certificati anagrafe	2175	1.698	2872	2248			
79	di cui erogati a soggetti pubblici richiesti non a sportello (non soggetti a convenzione)	117	223	107	149			
80	di cui erogati a soggetti privati richiesti non a sportello (non previsti da portale)	65	53	32	50			
81	di cui certificati on-line rilasciati	770	1.022	1101	964			
82	di cui rilasciati c/o PuntoPero o PuntoCerchiate	47	47	0	31			
83	Numero registrazioni certificati on-line utenti	393	484	453	443			
84	Certificati elettorali	9	414	102	175			
85	CIE	1186	1.840	1608	1545			
86	Carta di identità cartacea	15	27	40	27			
87	Autentica (copia/firma) legalizzazione foto	347	421	357	375			
88	Attestazioni regolarità U.E.	6	5	16	9			
89	Permessi di soggiorno cittadini extra U.E. - N. avvisi di rinnovo P. di S. emessi	269	321	577	389			
90	Permessi di soggiorno cittadini extra U.E. - N. rinnovo P. di S. effettuati							
91	Permessi di soggiorno cittadini extra U.E. - N. estrazioni mensili avvisi di rinnovo P. di S.	12	12	12	12			
92	N. adempimenti elettorali dettati dalla legge (statistiche e revisioni elettorali)	36	25	36	32,33			
93	N. di adempimenti elettorali evasi oltre la scadenza	0	0	0	0			
94	N. di adempimenti anagrafe e stato civile dettati dalla legge (statistiche)	88	50	50	63			
95	N. di adempimenti anagrafe e stato civile (statistiche) evasi oltre la scadenza	0	0	0	0			

	A	B	C	D	E	F	G	H
96	N. errori che richiedono rettifiche di atti/procedure collegate all'elettorale	0	0	1	0			
97	Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati all'anagrafe	0	0	0	0			
98	Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati allo stato civile	0	1	0	0			
99	Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati ai certificati	0	0	0	0			
100	Numero ore utilizzate di straordinario elettorale (personale di tutti i Servizi)	257	257	515	343			
101	Numero ore apertura straordinarie obbligatorie per elettorale	26	26	88	46,67			
102	Numero totale pratiche trasmesse nell'anno alla PL per richiesta di accertamento per immigrazioni, scissioni, aggregazioni, cambi indirizzo	542	702	766	670			
103	Numero pratiche trasmesse alla PL oltre il termine standard di due giorni dalla data del protocollo	0	0	0	0			
104	Numero pratiche anagrafiche (immigrazioni, cambi indirizzo) inserite oltre il termine di legge di due giorni dalla data di protocollazione.	0	0	0	0			
106	Numero pratiche di cancellazione anagrafica perfezionate oltre il termine di legge di 5 giorni dalla data di protocollazione (al netto di impedimenti dal software)	0	0	0	0			
107	Numero comunicazioni ex art. 10 bis trasmesse per richiedere approfondimenti ai fini del riconoscimento della residenza	8	17	8	11			
108	Numero pratiche di residenza respinte	8	10	7	8,33			
109	Numero pratiche di residenza concluse per decorrenza termini di legge (senza accertamento o con accertamento tardivo)	0	0	0	0			
110	Tempo medio di annotazione nei registri di stato civile dal ricevimento comunicazione (espresso in giorni)	27	28	13	22,67			
111	Cimitero - Ore di apertura settimanale - media	56	56	56	56			
112	Cimitero - Numero di giornate di apertura annue	314	356	356	342			
113	Cimitero - Dato apertura settimanale (lun-dom estate)	56	56	56	56			
114	Cimitero - Dato apertura settimanale (lun-dom inverno)	66,50	66,50	66,50	66,50			
115	N. dipendenti specializzati nelle attività connesse ai Servizi cimiteriali al 15/6/23							
116	N. dipendenti impegnati almeno 1 volta alla settimana in attività connesse ai Servizi Cimiteriali al 15/6/2023							
117	Numero loculi (concessioni nell'anno)	41	35	31	35,67			
118	Numero cellette ossari (concessioni nell'anno)	62	32	56	50			
119	Numero cellette cinerari nuova costruzione (concessioni nell'anno)		6	12	9			
120	Numero sepolture a terra in campo comune	39	26	59	41,33			
121	Numero tombe a terra in campo giardino (concessioni nell'anno)	6	6	3	5			
122	Resti collocati in ossario comune	9	95	29	44,33			
123	Resti collocati in cinerario comune	1	3	2	2			
124	Numero loculi liberi	47	63	83	64			
125	Numero cellette ossari libere	200	280	254	245			
126	Numero cellette cinerario (nuova costruzione) libere		90	84	87			
127	Numero sepolture a terra libere (campo comune)	239	213	223	225			
128	Numero tombe a terra libere (campo giardino)	81	74	85	80			
129	Numero di decessi con sepoltura nel cimitero comunale	135	121	95	117			

	A	B	C	D	E	F	G	H
159								
160	Indicatori di Qualità							
162	n. errori che richiedono rettifiche di atti/procedure collegate all'elettorale				0,33	0,00		
163	% errori stato civile (Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati allo stato civile / numero pratiche di stato civile)				0,04%	0,00%		
164	% errori anagrafe (Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati all'anagrafe, comprensive delle pratiche di residenza evase senza accertamento/n. pratiche anagrafiche)				0,00%	0,00%		
165	% errori certificati (Numero di errori che richiedono rettifiche di atti e procedure collegati ai certificati/ numero di certificati)				0,00%	0,00%		
166	% di errori su concessioni cimiteriali				0,00%	0,00%		
167	Analisi del risultato							
168								
169								
170	Personale coinvolto nel Processo							
171	Nome e cognome							
172	Campetti Fabio							
173	De Bellis Corrado							
174	Previti Caterina							
175	Campolongo Margherita							
176	Santambrogio Fiorella							
177	Gussoni Dario							
178	Re Sartò Anna							
179	Punto Pero/altri soggetti esterni							

						ANNO	2023	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio							
Servizio	Entrate e Demografici							
Ufficio	Entrate							
Responsabile	De Bellis Corrado							
Processo n. 2								
Gestire le entrate ed i tributi locali								
Finalità del Processo								
Attività di gestione e riscossione delle entrate per assicurare: l'equità nella riscossione, assistenza e facilità di accesso ai cittadini ai servizi tributari, la continuità dei servizi pubblici, l'incasso di un gettito pari a quanto dovuto all'Ente								
Stakeholder								
Amministratori e utenti								
Indici								
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	11.636	11.658	11.847,00	11.714				
N. dipendenti del servizio		2	2,00	2				
numero posizioni IMU 2018 estratte al 31/01/2023 (liquidazioni)			825,00					
Numero posizioni irregolari IMU 2018								
Numero posizioni IMU 2018 (liquidazioni) spedite entro il 30/9 da estrazione 31/1	702	667	825,00	731,33				
Numero posizioni IMU 2019 e seguenti irregolari								
Numero posizioni spedite dal 1 gennaio 2024 entro il 31.01.2024 IMU 2019 e seguenti								
Importo liquidazioni da emettere dal 1 gennaio 2024 entro il 31.01.2024 IMU 2019 e seguenti								
Importo liquidazioni IMU 2018 estrazione 31/1 (sola imposta)	372.560,70 €	252.020,88 €	281.394,07 €	301.991,88 €				
IMU 2018 - EMISSIONE ACCERTAMENTI DA AGGIORNAMENTO BANCHE DATI MUI-SUCCESSIONI - DOCFA - NUMERO ACCERTAMENTI EMESSI								
IMU 2018 - EMISSIONE ACCERTAMENTI DA AGGIORNAMENTO BANCHE DATI MUI-SUCCESSIONI - DOCFA - AMMONTARE ACCERTAMENTI EMESSI								
IMU 2019-2020-2021 - EMISSIONE ACCERTAMENTI DA AGGIORNAMENTO BANCHE DATI MUI-SUCCESSIONI - DOCFA - NUMERO ACCERTAMENTI EMESSI (DA EMETTERE A GENNAIO 2024)								
IMU 2019-2020-2021 - EMISSIONE ACCERTAMENTI DA AGGIORNAMENTO BANCHE DATI MUI-SUCCESSIONI - DOCFA - AMMONTARE ACCERTAMENTI EMESSI (DA EMETTERE A GENNAIO 2024)								
OMESSA/INFEDILE DICHIARAZIONE - Numero accertamenti TARI (da emettere entro il 30/11/2023)								
OMESSA/INFEDILE DICHIARAZIONE - Importo accertamenti TARI (da emettere entro il 30/11/2023)								
OMESSA/INFEDILE DICHIARAZIONE - TOSAP E ICP FINO AL 2020 - NUMERO ACCERTAMENTI EMESSI								
OMESSA/INFEDILE DICHIARAZIONE - TOSAP E ICP FINO AL 2020 - IMPORTO ACCERTAMENTI EMESSI								
Numero liquidazioni IMU 2018 annullate			18,00	18,00				
Importo liquidazioni IMU 2018 annullate			20.083,70	20.083,70				
Elaborazione prospetto bonificati versamenti IMU 2023 per codici tributo - in relazione ad obiettivo aree - gestione pagamenti -	30/09/2020	30/09/2021	44.739,00	44.437,33				
Numero atti recupero TARI 2021 e 2022 emessi		1018	560,00	789				
Ammontare atti recupero TARI 2021 e 2022 emessi(sola imposta)		395.182,69 €	304.290,00	349.736,35 €				
Numero posizioni verificate CUP con mancato versamento 2021		77	46,00	61,50				
Numero atti di recupero CUP da mancato versamento 2021		20.540,80 €	14.097,81	17.319,31 €				
Numero atti CUP annullati per avvenuto versamento			1,00	1,00				
Ammontare atti di recupero CUP annullati per avvenuto			132,00	132,00				
Inserimento comunicazioni CUP - Canone Unico Patrimoniale presentate nell'anno	206/206	100%	1,00	1,00				
Numero atti di accertamento IMU-TARI-Tributi Minori-CDS-Ordinanze-Servizi a domanda individuale da inviare a coattiva (notificati dal 01.01.2021 al 31.12.2022)		3833	1.728,00	2.780,50				
Numero atti inviati alla coattiva (01.01.2021 al 31.12.2022)			1.728,00	1.728,00				
Importo atti di accertamento IMU-TARI-Tributi Minori-CDS-Ordinanze-Servizi a domanda individuale da inviare a coattiva (notificati dal 01.01.2021 al 31.12.2022)		1.474.468,00 €	1.951.010,11	1.712.739,06				
numero contenziosi attivati nell'anno	14	11	25,00	16,67				
Importo contenziosi istituiti nell'anno	132.737,33 €	€ 313.787,00	1.018.492,85	575.615,09				
Entrate tributarie Titolo I ordinario	9.863.558,53 €	9.578.288,53	10.803.511,07	10.081.786,04 €				
IMU - Riscossione ordinaria 2023	5.011.010,42 €	5.094.829,82 €	4.615.252,31	4.907.030,85 €				
IMU 2023			2.978.005,98	2.978.005,98 €				
% incasso IMU 2023			0,92	91,66%				
% incasso accertamenti IMU			0,27	27,00%				
accertamenti IMU emessi nel 2023	- €	2.759.712,00 €	1.493.068,61	1.417.593,54 €				
incassi su accertamenti IMU emessi nel 2023	- €	1.655.368,79 €	404.905,14	686.757,98 €				
% di incasso accertamenti IMU emessi nel 2023		59,98%	0,27	43,55%				
Imposta di soggiorno	94.451,35 €	178.539,43	377.372,15	216.787,64				
CUP (ex ICP, TOSAP e AFFISSIONI) - bollettazione 2023		314.180,50	332.003,00	323.091,75 €				
CUP - incassato 31.12.23		€ 263.299,50	228.005,00	245.652,25 €				
% di incasso CUP 2023		83,81%	0,69	76,24%				
importo accertamenti CUP emessi nel 2023		138.605,37	165.493,00	152.049,19 €				
incassi accertamenti CUP emessi nel 2023		43.589,96	58.337,49	50.963,73 €				
% di incasso su accertamenti TOSAP-ICP emessi nel 2023		31,45%	0,35	33,35%				
TARI - bollettazione emessa (accertato a bilancio)	2.091.684,79 €	2.192.706,92	2.658.734,03	2.314.375,25 €				
TARI - incassato al 31.12. dell'anno di bollettazione			2.045.063,20	2.045.063,20 €				
% di incasso TARI su gettito ordinario			0,77	76,92%				
% di incasso accertamenti TARI emessi nel 2023		51,20%	0,40	45,60%				
Numero oggetti TARI aggiornati	8.000	7.909	8.211,00	8.040,00				
Numero dichiarazioni TARI inserite	472	955	1.236,00	887,67				
Numero contribuenti TARI	5.737	5.844	6.001,00	5.860,67				
Numero avvisi di pagamento TARI spediti	6.425	6.455	5.156,00	6.012,00				
numero rendicontazioni entro i termini da inviare tramite Bandi on line per l'erogazione della misura Nidi Gratis	6	3	3,00	4,00				
Numero posizioni aggiornate da dichiarazioni IMU inserite nell'anno (100% di quelle presentate nel 2023)	19	100%	1,00	7,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Esito
% di atti spediti entro il 30/9 su posizioni IMU 2018 ai fini della verifica corretto versamento (estrazione del 31.01.2023)					100,00%	100,00%		
% di atti spediti entro il dal 1.1.2024 al 31.1.2024 su posizioni IMU 2019 e seguenti					100,00%	100,00%		
Indicatori di Efficienza Economica					Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Esito
Incidenza annullamenti accertamenti CUP (totale numero annullamenti CUP su mancati pagamenti 2021/ totale numero accertamenti da mancato pagamento 2021)					6,36%	8,24%		
Incidenza importo annullamenti accertamenti CUP - sola imposta (totale ammontare annullamento CUP su mancati pagamenti 2021/ totale ammontare accertamenti da mancato pagamento 2021)						10,01%		
TARI DA BOLLETTAZIONE ORDINARIA 2023 - INCASSI						>=77%		
% atti notificati inviati in coattiva						100		
Analisi del risultato								

Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome							
De Bellis Corrado							
Francesca Brignole							
Linda Covino							
Andreani Tributi							

							ANNO	2023
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio							
Servizio	Lavori Pubblici							
Ufficio	Lavori Pubblici							
Responsabile	Chiara Veronelli							
Processo n. 4								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili								
Stakeholder								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2020	2021	2022	media triennio	Atteso nell'anno	2023	scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	11.636	11.658		11.647				
N. di segnalazioni MANUTENZIONI ORDINARIE IMMOBILI SCOLASTICI APERTE nell'anno in app Municipium								
N. di segnalazioni MANUTENZIONI ORDINARIE IMMOBILI SCOLASTICI RISOLTE nell'anno in app Municipium								
N. di segnalazioni MANUTENZIONI ORDINARIE IMMOBILI DATI IN GESTIONE APERTE nell'anno in app Municipium								
N. di segnalazioni MANUTENZIONI ORDINARIE IMMOBILI DATI IN GESTIONE RISOLTE nell'anno in app Municipium								
N. di segnalazioni MANUTENZIONI ORDINARIE IMMOBILI NON DATI IN GESTIONE APERTE nell'anno								
N. di segnalazioni MANUTENZIONI ORDINARIE IMMOBILI NON DATI IN GESTIONE RISOLTE nell'anno								
N. segnalazioni MANUTENZIONE STRAORDINARIA nell'anno in app Municipium								
N. segnalazioni MANUTENZIONE STRAORDINARIA inserite nel piano di manutenzione (programmazione e affidamento progettazione)								
N. di interventi OPERAI e PRESIDIO FISSO IMMOBILI SCOLASTICI								
N. di interventi OPERAI e PRESIDIO FISSO ALTRI IMMOBILI								
N. interventi di PRONTO INTERVENTO IMMOBILI SCOLASTICI								
N. interventi di PRONTO INTERVENTO ALTRI IMMOBILI								
N. giornate di presidio fisso IMMOBILI								
N. di controlli tecnici giornate presidio fisso IMMOBILI								
N. report settimanali esecuzione interventi IMMOBILI								
N. certificati di conformità mensili servizio presidio fisso IMMOBILI								
N. certificati di non conformità mensili servizio presidio fisso IMMOBILI								
n. di immobili a carico del Comune	15	15	16	15				
n. immobili patrimonio housing sociale	10	10	10	10				
n. immobili dati in gestione								
n. di sopralluoghi di verifica sulla manutenzione ordinaria degli immobili dati in gestione	39	35	25	37				
n° di inadempimenti rilevati a seguito di controlli su immobili dati in gestione								
n° di contestazioni su inadempimenti								
n. segnalazioni DVR interventi tecnici	17	9	2	13				
n. segnalazioni DVR interventi tecnici eseguiti	15	7	2	11				
N. di opere/lavori interne/professionisti esterni attive/attivate nell'anno	14	14	15	14				
n. di giorni di progettazione lavori interna e/o assistenza a progettisti esterni	54	139	307	96,5				
n. di giorni di direzioni lavori e/o assistenza per opere pubbliche interne	46	60	3	53				
N. di opere/lavori derivanti da Piani integrati e/o progetti di Enti o altri servizi (privati) attive/attivate nell'anno								
N. di opere/lavori derivanti da Piani integrati e/o progetti di Enti o altri servizi (privati) attive/attivate nell'anno PRESIDATE								
N. di ore dedicate al presidio delle opere derivanti da Piani integrati e/o progetti di Enti o altri servizi (privati)	5	74	3	39,5				
N. fatture gestite inerenti gli appalti di manutenzione/utenze	869	951	904	910				
N. fatture gestite inerenti servizi di pronto intervento/forniture magazzino/opere/condomini/professionisti/enti	142	127	127	134,5				

Numero segnalazioni all'appaltatore dei servizi cimiteriali (sepulture e lastre)	3	1	3	200,00%			
Tempo medio di risoluzione delle segnalazioni all'appaltatore del cimitero (sepulture e lastre)	1	1	1	1			
N. autorizzazioni alla posa di monumenti funebri	108	128	105	118			
N. sopralluoghi di verifica corrispondenza posa monumenti funebri	5	7	5	6			
Mc gas consumati per RISCALDAMENTO SCUOLE							
Mwh TLR consumati per RISCALDAMENTO SCUOLE							
Mwh ENERGIA ELETTRICA consumati per SCUOLE							
Mc ACQUA consumati per SCUOLE							
Mwh TLR consumati per RISCALDAMENTO PALESTRE							
Mwh ENERGIA ELETTRICA consumati per PALESTRE							
Mc ACQUA consumati per PALESTRE							
Mwh TLR consumati per RISCALDAMENTO EDIFICI ISTITUZIONALI							
Mwh ENERGIA ELETTRICA consumati per EDIFICI ISTITUZIONALI							
Mc ACQUA consumati per EDIFICI ISTITUZIONALI							
INDICATORI DI PERFORMANCE							
					Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata
							ESITO
Indicatori di Efficacia							
% controlli su propri immobili (n. di controlli su immobili propri / n. di controlli attesi)					48,65%	77,78%	
% di esecuzione interventi DVR per sicurezza immobili comunali (n. segnalazioni DVR interventi tecnici / n. segnalazioni DVR interventi tecnici eseguiti)					84,62%	80%	
% controlli per corrispondenza posa monumenti funebri (N. controlli effettuati/n. controlli attesi)					100%	83,33%	
% di controllo giornaliero sull'attività di presidio fisso Immobili (n. controlli lavori effettuati / n. giornate di presidio fisso)						90,38%	
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni per manutenzioni ordinarie (dalla data di segnalazione alla data di chiusura intervento)					5,55	3	
% di aggiornamenti del piano di manutenzioni straordinarie derivante dalle segnalazioni (N. segnalazioni straordinarie inserite nel piano / N. segnalazioni straordinarie ricevute)						75%	
Indicatori di Efficienza							
Indicatori di Qualità							
% di opere presidiate derivanti da Piani integrati e/o progetti di Enti o altri servizi (n. opere presidiate / n. opere attive/attivate nell'anno)						90%	
Qualità degli interventi di manutenzione ordinaria (%. di certificazioni negative servizio manutenzione presidio fisso immobili / N. certificazioni totali del DEC)						11,11%	
Analisi del risultato							
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome							
Campetti Fabio							
Veronelli Chiara Maria							
Cecchini Raffaella							
Leo Marco							
Ragusa Antonio							
Murante Marco							
Pagliato Mirella Maria							
Vespo Marco							
Graziella Mongiardo							
Castellan Mauro							
Monica Porta Maffè							
Anna Anastasio							

							ANNO	2023
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio							
Servizio	Lavori Pubblici							
Ufficio	Lavori Pubblici							
Responsabile	Chiara Veronelli							
Processo n. 5								
Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili								
Stakeholder								
Amministratori e fruitori dei beni								
Indici								
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.647				
N. di segnalazioni TERRITORIO (strade, verde, arredo) APERTE nell'anno in app Municipium								
N. di segnalazioni TERRITORIO (strade, verde, arredo) RISOLTE nell'anno in app Municipium								
N. di segnalazioni RIFIUTI APERTE nell'anno in app Municipium	7	25	37	23,00				
N. di segnalazioni RIFIUTI RISOLTE nell'anno in app Municipium								
N. di interventi OPERAI e PRESIDIO FISSO TERRITORIO								
N. interventi di PRONTO INTERVENTO TERRITORIO								
N. report settimanali esecuzione interventi TERRITORIO								
N. certificati di conformità servizio presidio fisso TERRITORIO								
Pubbliche affissioni: n° manifesti affissi su impianti comunali	1101	839	1646	970,00				
N. uscite per affissioni manifesti su impianti comunali	30	37	40	33,50				
N. di opere/lavori interne/professionisti esterni attive/attivate nell'anno								
N. di opere/lavori attivi/attivati nell'anno derivanti da Piani integrati e/o progetti di Enti o altri servizi								
N. di opere/lavori derivanti da Piani integrati e/o progetti di Enti o altri servizi (privati) attive/attivate nell'anno PRESIDIALE								
N. opere/lavori totali su territorio avviati nell'anno	3	6	7	4,50				
n. di giorni di progettazione lavori interna e/o assistenza a progettisti esterni	34	26	35	30,00				
n. di giorni di direzioni lavori e/o assistenza per opere pubbliche interne	43	86	90	64,50				
N. di pareri espressi a seguito di partecipazione a riunioni/conferenze di servizio sovracomunali e/o di richieste da parte di altri servizi								
N. di pareri espressi a seguito di partecipazione a riunioni/conferenze di servizio sovracomunali e/o di richieste da parte di altri servizi rilasciati nei termini								
N. di ore dedicate al presidio delle opere derivanti da Piani integrati e/o progetti di Enti o altri servizi	120	225	230	172,50				
n. pratiche per eventi legati all'ambiente ATTIVE (bonifiche, ordinanze/disposizioni)	7	12	14	9,50				
n. pratiche per eventi legati all'ambiente PRESIDIALE nei termini dei procedimenti (bonifiche, ordinanze/disposizioni)	7	12	14	9,50				
% di raccolta differenziata	58,28%	54,40%	61%	56,34%				
N. certificati di conformità mensili servizio IGIENE AMBIENTALE								
N. certificati di non conformità mensili servizio IGIENE AMBIENTALE								
N. manomissioni effettuate da terzi	33	49	36	41,00				
N. segnalazioni guasti pali I.P.	201	169	143	185,00				
N. di verifiche servizi resi previsti dal contratto PPP di Illuminazione Pubblica								
N. di servizi non resi / non conformi rispetto al contratto PPP di Illuminazione Pubblica								
N. di provvedimenti assunti per servizi non conformi o non resi previsti nel contratto PPP di Illuminazione Pubblica								
Superficie di verde pubblico (ettari) di cui	74,5	75	74,5	74,50				
gestito dal Comune (ettari)	72,5	73	72,5	72,50				
gestito in convenzione (ettari)	2	2	2	2,00				
Km strade illuminate	41,5	42	42	41,50				
Mq strade esistenti asfaltate nell'anno (sia con risorse comunali che tramite Enti)	5.000	30.000	20.500	17.500				
Mq strade patrimonio (pari a KM strade patrimonio x m 5 media larghezza strade)	214.000	214.000	214.000	214.000				
Km strade patrimonio	42,72	43	42,72	42,72				
Costo strade asfaltate nell'anno	€ -	€ 685.000,00	€ 256.990,00	€ 685.000,00				
Tempo medio ripristino buca (da data di segnalazione a data rapporto intervento)	1,05	1	1,5	1,03				
n. richieste risarcimento per sinistri per buche	2	1	3	1,50				
n. richieste risarcimento per sinistri sul territorio								
INDICATORI DI PERFORMANCE								

	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% di pratiche ambientali presidiate (n. pratiche presidiate nei termini / n. pratiche attive per eventi legati all'ambiente)	100%	90%		
% di provvedimenti assunti a seguito di verifica inadempienze contratto PPP Illuminazione Pubblica (N. di provvedimenti assunti / N. di servizi non resi / non conformi)		90%		
% richieste risarcimento per sinistri da buche per Km di strade (N. richieste di risarcimento / Km di strade)	3,51%	7,02%		
Indicatori di Efficacia temporale				
Tempo medio ripristino buca (giorni) (da data di segnalazione al comune a data rapporto intervento)	1,03	3,00		
Indicatori di Efficienza				
Indicatori di Qualità				
Qualità degli interventi manutenzione ordinaria (n. richieste risarcimenti per sinistri / n. interventi effettuati sul territorio)		7,50%		
Qualità del servizio Igiene Ambientale (%. di certificazioni negative o contestazioni servizio Igiene ambientale/ N. certificazioni totali del DEC)		8,33%		
% di opere presidiate derivanti da Piani integrati e/o progetti di Enti o altri servizi (n. opere presidiate / n. opere attive/attivate nell'anno)		90%		
Analisi del risultato				
Personale coinvolto nel Processo				
Nome e cognome				
Campetti Fabio				
Veronelli Chiara Maria				
Cecchini Raffaella				
Leo Marco				
Ragusa Antonio				
Murante Marco				
Pagliato Mirella				
Graziella Mongiardo				
Castellan Mauro				
Monica Porta Maffè				
Vespo Marco				
Anna Anastasio				

						ANNO	2023
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio						
Servizio	Risorse umane e finanziarie						
Ufficio	Ragioneria						
Responsabile	Santina Cogliati						
Processo n. 5							
Gestire la funzione amministrativa-contabile e il Bilancio							
Finalità del Processo							
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa e gestire il processo							
Stakeholder							
Amministratori Funzionari Fornitori							
Indici							
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
Dati quantitativi, economici e temporali							
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.714			
n. accertamenti adottati nell'anno	3091	2225	2399	2.571,67			
n. sospesi di entrata derivanti da PagoPA							
n. di reversali emesse	6593	7641	9135	7.789,67			
n. reversali scartate dalla tesoreria							
n. di mandati emessi	3948	3998	4044	3.996,67			
n. mandati scartati dalla tesoreria							
n. impegni adottati nell'anno							
n. rettifiche/integrazioni di impegni derivanti da inefficacia dei controlli dell'ufficio ragioneria, relativi ad esempio, codici imputazione, importo, beneficiario...							
n. fatture pervenute tramite S.d.i. nell'anno							
n. liquidazioni							
n. liquidazioni di importo maggiore ad euro 5.000,00							
n. liquidazioni di importo maggiore ad euro 5.000,00 con verifica di inadempienza agli obblighi di versamento derivanti dalla notifica di cartelle di pagamento							
n. liquidazioni che richiedono verifica durc							
n. liquidazioni con verifica durc							
n. durc richiesti nell'anno dal servizio finanziario							
n. verifiche di cassa trimestrali							
n. verifiche di cassa trimestrali verificate, predisposte inviate al revisore entro un mese dalla chiusura del trimestre							
n. conti annuali agenti contabili							
n. parifiche conti agenti contabili effettuate entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento							
n. deliberazioni con parere regolarità contabile							
n. determinazioni di impegno o con rilevanza contabile							
n. determinazioni respinte/integrate per carenza o errati riferimenti contabili							
n. atti di variazione di bilancio							
n. di capitoli variati spesa	249	329	352	200,00			
n. di capitoli variati entrata	89	105	112	90,00			
n. residui passivi di parte corrente alla data del riaccertamento							
n. residui passivi di parte corrente chiusi alla data del 30/6							
n. di adempimenti statistici obbligatori, certificazioni e rendicontazioni	34	48	43	41,67			
n. di adempimenti statistici obbligatori, certificazioni e rendicontazioni evasi nei termini	0	0	1	0,33			
stock debito commerciale dell'anno							
stock debito commerciale inevaso al 31.12							
n. report mensili al dirigente relativo a risorse disponibili per finanziamento investimenti e spese in conto capitale finanziate							
n. fatture emesse							
n. fatture emesse incassate entro la scadenza							
n. liquidazioni mensili IVA commerciale							
n. liquidazioni mensili IVA commerciale effettuate nei termini							
n. versamenti mensili per contributi, Irap, previdenza complementare, ritenute previdenziali ed erariali							
n. versamenti mensili per contributi, Irap, previdenza complementare, ritenute previdenziali ed erariali effettuati nei termini							
n. CU emesse relative a professionisti, associazioni, enti soggetti a ritenute fiscali							
n. CU emesse relative a professionisti, associazioni, enti soggetti a ritenute fiscali emesse nei termini							
n. Manuali per gestione procedure inviate ai Servizi	5	3	4	4			
n. procedure codificabili con manuale	4	0	4	2,67			
INDICATORI DI PERFORMANCE							

	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Indicatori di Efficacia temporale				
Indicatore di ritardo		<=0		
Indicatore tempestività dei pagamenti -media ponderata		<= 30gg		
Indicatore tempestività dei pagamenti - media semplice		<= 30gg		
Liquidazioni mensili Iva predisposte nei termini		100%		
Report per responsabili di servizio per controllo esigibilità delle entrate - competenza e residui - entro il 10 febbraio con la situazione al 31 dicembre dell'anno precedente, entro il 10 luglio con la situazione al 30giugno ed entro il 10 ottobre con la situazione al 30 settembre		3,00		
Verifiche di cassa predispose e inviate al revisore entro un mese dalla chiusura del trimestre		100%		
Report mensile al dirigente, LLPP, Sasi, relativo alle entrate disponibili per finanziamento investimenti (da aprile con invio a maggio e ultimo a novembre con invio a dicembre)		7,00		
Indicatori di Efficienza Economica				
% stock del debito commerciale residuo al 31/12		<= 5% valore fatture commerciali pervenute		
n. residui passivi esistenti alla data del riaccertamento, di parte corrente "chiusi" al 30 giugno		80%		
n. di adempimenti statistici obbligatori, certificazioni e rendicontazioni inviati nei termini		95%		
Analisi del risultato				
Personale coinvolto nel Processo				
Cognome e nome				
Campetti Fabio				
Cogliati Santina				
Sada Paola				
Cuccia Margherita				
Michiara Francesca				

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio
Servizio	Risorse umane e finanziarie
Ufficio	Personale
Responsabile	Santina Cogliati

Processo n. 6

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.

Stakeholder

Dipendenti e organismi istituzionali

Indici

	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
Dati quantitativi, economici e temporali							
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.714			
n. dipendenti in servizio al 31.12			61				
n. totale dipendenti proporzionato al tempo di servizio	56,60	58,60	59,60	58,27			
n. dipendenti con fascicolo digitalizzato nel software di gestione giuridica del personale			12				
dipendenti cessati per concorso/mobilità/dimissioni/pensione	3	2	4	3,00			
nr. posti da coprire nell'anno da piano dei fabbisogni							
nr. posti coperti nell'anno	0	0	0	0,00			
n. candidature pervenute	0	7	2	3,00			
n. di contratti per rapporti di lavoro flessibile (tempo parziale, tempo determinato, formazione e lavoro, telelavoro)	0	1	1	0,67			
n. cedolini	836	809	860	835,00			
n. di correzioni su cedolini già consegnati ai dipendenti	1	2	3	2,00			
n. di corsi di formazione attivati	61	45	51	52,33			
di cui n. di corsi di formazione tenuti da personale interno	0	0	0	0,00			
ore di formazione totale	961	409	601	657,00			
di cui:							
aggiornamento professionale							
competenze manageriali							
competenze trasversali							
competenze specialistiche							
soft skills							
competenze digitali							
n. di ore di formazione esterna	961	409	601	657,00			
n. di ore di formazione interna	0	0	0	0,00			
n. di dipendenti coinvolti	56	18	61	45,00			
n. corsi di formazione obbligatoria previsti dal D.Lgs. 81/2008							
n. ore per corsi di formazione obbligatoria previsti dal D.Lgs. 81/2008							
n. di pratiche previdenziali richieste da esterni (enti diversi/ex dipendenti) pervenute nell'anno	25	26	21	24,00			
n. di pratiche previdenziali pregresse richieste da esterni e non ancora concluse ad inizio anno	7	7	11	8,33			
n. di pratiche previdenziali richieste da esterni e concluse nell'anno	25	22	25	24,00			
n. di pratiche previdenziali dipendenti cessati entro il 31 dicembre dell'anno precedente da preparare	18	20	14	17,33			
n. di pratiche previdenziali dipendenti cessati concluse nell'anno	1	8	3	4,00			
n. di pratiche previdenziali da preparare d'ufficio (pensioni - decessi - dimissioni - riliquidazioni)	4	1	9	4,67			
n. di pratiche previdenziali da preparare d'ufficio evase nell'anno	4	1	9	4,67			
n. eventi di malattia di durata pari o superiore a 3 giorni							
n. visite fiscali richieste per malattie di durata pari o superiore a 3 giorni	14	4	9	9,00			
n. certificazioni/rendicontazioni inviate	52	49	42	47,67			
n. certificazioni/rendicontazioni inviate nei termini	0	0	3	1,00			
n. documentazione soggetta a informativa preventiva (CCNL)							
n. documentazione soggetta a informativa preventiva (CCNL) inviati							
n. di atti relativi all'organizzazione e al personale approvati, oggetto di comunicazione obbligatoria							
n. di atti relativi all'organizzazione e al personale approvati, comunicati alle organizzazioni sindacali							
n. aggiornamenti in bacheca di applicazione istituti contrattuali a seguito di variazione norme, sentenze, pareri Aran	16	10	14	13,33			
n. richieste chiarimenti inviate dai colleghi tramite mail	12	40	10				
n. richieste evase nei 10 giorni lavorativi successivi	12	40	10				
n. richieste evase tramite specifico incontro	3	7	5				
n. richieste di autorizzazione inviate dai colleghi							
n. richieste evase nei 7 giorni lavorativi successivi							
n. richieste pervenute oggetto di rettifica							
n. report presenze per PO relativi a ros accantonati, lavoro agile utilizzato, ferie residue, malattie (entro 30/4, 30/9 e 31/1)	2	3	3	2,67			
n. report presenze per PO (consegnati oltre 30/4, 30/9 e 31/1)	2	0	0	0,67			
n. lavoratori con possibilità di utilizzo lavoro agile							

n. lavoratori che hanno utilizzato il lavoro agile							
n. giorni lavorati in presenza nell'anno dal personale che può usufruire dello smart working							
giorni lavorati nell'anno in smart working							
adeguamento disciplina sul lavoro agile							
consegna del piano ferie completo al dirigente entro 15 giorni dalla scadenza del termine previsto (31/1 per febbraio/maggio - 31/5 per giugno/settembre - 30/9 per ottobre/gennaio)							
n. aree di progetto a cui l'ente ha aderito per il servizio civile nazionale	2	2	2	2,00			
n. di domande pervenute ed esaminate	8	5	10	7,67			
n. di volontari attivati	5	3	2	3,33			
n. visite di idoneità D.Lgs. 81/2008 "in scadenza" nell'anno	29	33	29	30,33			
n. visite effettuate per idoneità "in scadenza" nell'anno							
numero di visite D.Lgs. 81/2008 effettuate incluse visite nuovi assunti, per assenze >60 giorni e a richiesta del dipendente	25	42	36	34,33			
numero di visite D.Lgs. 81/2008 effettuate per nuovi assunti, per assenze >60 giorni e a richiesta del dipendente	0	9	7	5,33			
numero di idoneità primo soccorso e antincendio "in scadenza"	22	11	8	13,67			
numero di dipendenti partecipanti a corsi primo soccorso ed antincendio con idoneità "in scadenza"	17	11	8	12,00			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% dipendenti con fascicolo digitalizzato (nr. fascicoli digitalizzati/n. dipendenti)	19,67%	32,26%		
% di correzioni su cedolini già emessi (correzioni su cedolini già emessi/totale cedolini)	0,24%	0,24%		
numero richieste di visite fiscali/nr. eventi di malattia di durata pari o superiore a 3 giorni		100,00%		
% copertura idoneità (numero visite effettuate per idoneità "in scadenza"/idoneità "in scadenza")		100,00%		
% copertura idoneità (numero visite effettuate /totale visite da effettuarsi nell'anno)		100,00%		
% copertura corsi primo soccorso e antincendio (numero corsi effettuati / numero corsi "in scadenza")	87,80%	100,00%		
% copertura pratiche previdenziali da preparare d'ufficio (numero pratiche evase/ numero pratiche da preparare d'ufficio)	100,00%	100,00%		
Indicatori di Efficacia temporale				
Indicatori di Efficienza Economica				
Certificazioni/Rendicontazioni trasmesse entro la scadenza prevista dalla normativa		100%		
Richieste di autorizzazione evase nei termini/richieste di autorizzazione pervenute		100%		
Indicatori di qualità				
Attivazione servizio di supporto di livello "Duty"		si		
Aggiornamento codice di comportamento		si		
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome

Campetti Fabio							
Cogliati Santina							
Mangoni Cinzia							
Nocera Stefania							
Cordini Cosetta							

						ANNO	2023
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Area/Settore	Aree risorse, servizi e territorio						
Servizio	Sviluppo del territorio						
Ufficio	SUE						
Responsabile	Simona Losi						
Processo n. 7							
Gestire l'Edilizia Privata e i relativi titoli abilitativi							
Finalità del Processo							
Garantire il rispetto delle norme in materia urbanistica, edilizia e igienico-sanitaria relativamente all'attività edilizia da parte di privati							
Stakeholder							
Cittadini e società richiedenti, professionisti tecnici, imprese costruttrici ed amministratori							
Indici							
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
Dati quantitativi, economici e temporali							
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67			
n. domande PdC presentate nell'anno	26	24	22	24,00			
n. PdC rilasciati nell'anno	30	19	13	20,67			
n. PdC rilasciati nell'anno oltre i 60 gg al netto delle sospensioni	0	0	0	0,00			
n. SCIA presentate	48	79	85	70,67			
n. SCIA controllate	48	79	85	70,67			
n. totale pratiche (PdC, SCIA e DIA) presentate	74	103	109	95,33			
n. pratiche (PdC, SCIA e DIA) chiuse positivamente	57	100	95	84,00			
n. pratiche (PdC, SCIA e DIA) chiuse negativamente	2	3	3	2,67			
n. CILA/CIL presentate	142	178	214	178,00			
n. CILA/CIL controllate	142	178	214	178,00			
n. richieste integrazioni (PdC, DIA, SCIA e CILA)	72	89	112	91,00			
n. richieste integrazioni (PdC, DIA, SCIA e CILA) non pervenute e da archiviare	4	9	7	6,67			
n. richieste integrazioni (PdC, DIA, SCIA e CILA) non pervenute chiuse	4	9	7	6,67			
n. CILA/CIL/SCIA controllate con difformità rilevanti alle normative	2	4	2	2,67			
n. pratiche antisismiche da controllare	16	14	18	16,00			
n. pratiche antisismiche controllate	16	14	18	16,00			
n. sopralluoghi a campione pratiche antisismiche	0	0	2	0,67			
n. richieste condoni anni '85, '94, 2004	3	2	7	4,00			
n. condoni rilasciati	3	2	7	4,00			
n. richieste/autodichiarazioni di agibilità (dal 2017 SCIA)	34	18	25	25,67			
n. agibilità verificate	34	18	24	25,33			
n. agibilità concluse positivamente	31	15	19	21,67			
Indici							
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
n. richieste idoneità alloggiativa	44	69	89	67,33			

n. idoneità alloggiative rilasciate	44	69	80	64,33			
n. idoneità alloggiative rilasciate oltre i 30 giorni	0	0	1	0,33			
n. richieste contributi per abbattimento BBAA anno precedente	4	3	2	3,00			
n. contributi per abbatt. BBAA erogati nell'anno	3	1	2	2,00			
n. esposti da P.L. /cittadini/altri enti su aspetti di Ambiente, Igiene e sicurezza (no D.P.R. 380/2001) pervenuti nell'anno	23	19	32	24,67			
n. verifiche esposti su aspetti di Ambiente, Igiene e sicurezza da P.L. / cittadini effettuate nell'anno	23	19	32	24,67			
n. difformità riscontrate su aspetti di ambiente, Igiene e sicurezza a seguito di verifiche esposti e/o attività istruttoria d'ufficio	20	18	31	23,00			
n. avvii procedimento/ordinanze/richieste di regolarizzazione per difformità riscontrate a seguito di verifiche esposti e/o attività istruttoria d'ufficio	20	18	31	23,00			
n. segnalazioni di presunto abuso edilizio da P.L. / cittadini /istruttoria altri uffici	9	10	11	11,00			
n. verifiche rispetto alle segnalazioni di presunto abuso edilizio (P.L. / cittadini/istruttoria altri uffici)	9	10	11	11,00			
n. abusi riscontrati a seguito di segnalazioni	7	7	6	7,33			
n. abusi riscontrati a seguito di istruttoria	3	11	0	4,67			
n. avvii procedimento/ordinanze per abusi edilizi accertati a seguito di verifiche segnalazioni e/o attività istruttoria d'ufficio	10	13	6	9,67			
n. violazioni riscontrate a seguito di accertamenti, consulenza preistruttoria e sanatorie spontanee	57	92	57	68,67			
n. sanzioni applicate/regolarizzazioni per violazioni riscontrate	57	92	57	68,67			
n. richieste accesso agli atti ricevute	195	306	200	233,67			
n. richieste accesso agli atti evase dopo i tempi di legge	2	2	1	1,67			
n. richieste accesso agli atti gestite con nuove procedure tracciate, modelli di reportistica e ottimizzazione organizzativa (avvisi informativi sito, diritti segreteria fissi, no accesso cartaceo per pratiche digitalizzate, confronto settimanale con tecnici)	195	306	200	233,67			
n. pratiche cartacee richieste per accesso agli atti	526	352	218	365,33			
n. pratiche cartacee richieste per accesso agli atti registrati e restituite in archivio/monitorate ogni 30 gg	510	352	218	360,00			
tempo medio di risposta accesso agli atti (in giorni)	20	25	25	23,33			
n. totale pratiche edilizie presentate nell'anno	512	675	662	616,33			
n. pratiche edilizie cartacee già informatizzate (pre bando)	2544	2544	2544	2.544,00			
n. pratiche edilizie cartacee da scansionare affidate con bando pluriennale (2/3 anni)	9407	9407	9407	9.407,00			
n. pratiche edilizie cartacee da informatizzare e inserire in SOLO 1 nell'anno	2547	5441	2201	3.396,33			
n. controlli a campione integrità pratiche edilizie cartacee oggetto di carico e scarico per informatizzazione	255	545	220	340,00			
n. incontri intersettoriali SUE (sportello unico edilizio)	38	28	57	41,00			
n. richieste indicazioni e chiarimenti informali al SUE (art. 32 comma 3 bis l.r. 12/2005)	150	160	324	211,33			
n. riscontri a indicazioni e chiarimenti informali entro 15 gg	137	156	318	203,67			
n. assistenze sportello telematico/rilascio pin		540	537	538,50			
n. accertamenti effettuati all'anno per oneri pratiche edilizie		121	95	108,00			
Richieste a Agenzia del Territorio di redazione perizie di stima immobili per determinazione sanzioni abusi edilizi		2	1	1,50			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% controllo SCIA e CILA (n. controlli SCIA e CILA / SCIA e CILA presentate)	100,00%	100,00%		
% chiusura pratiche (PdC, SCIA e CILA) per mancanza di integrazioni (n. pratiche chiuse per integrazioni non pevenute / n. richieste integrazioni non pevenute)	100,00%	100,00%		

verifica esposti su aspetti di Ambiente, Igiene e sicurezza (n. verifiche rispetto a esposti su aspetti di Ambiente, Igiene e sicurezza /n. esposti su aspetti di Ambiente, Igiene e sicurezza)	100,00%	100,00%		
n. avvii procedimento/ordinanze/ricieste di regolarizzazioni per difformità riscontrate a seguito di verifiche esposti e/o attività istruttoria d'ufficio/n. difformità riscontrate su aspetti di ambiente, Igiene e sicurezza a seguito di verifiche esposti e/o attività istruttoria d'ufficio	100,00%	100,00%		
verifica abusivismo (n. controlli su segnalazioni di presunto abuso edilizio/ n. segnalazioni di presunto abuso edilizio da P.L. / cittadini)	100,00%	100,00%		
% sanzioni applicate a seguito di accertamenti (n. sanzioni applicate per violazioni / n. violazioni riscontrate a seguito di accertamenti)	100,00%	100,00%		
Indicatori di Efficacia temporale				
Consulenza preistruttoria SUE in tempi inferiori rispetto a norma Regionale (n. riscontri SUE entro 15 gg/n. richieste di indicazioni preistruttorie)	96,37%	90,00%		
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
Analisi del risultato				
Personale coinvolto nel Processo				
Nome e cognome				
Campetti Fabio				
Losi Simona				
Penati Elisa				
Molinari Luca				
Santaroli Lorenzo				
Bruschetta Ornella				

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio
Servizio	Sviluppo del Territorio
Ufficio	Urbanistica
Responsabile	Simona Losi

Processo n. 8

Gestire la pianificazione territoriale

Finalità del Processo
Gestire il Piano di Governo del Territorio e le altre procedure urbanistiche attuative
Stakeholder

Cittadini, operatori privati, amministrazione, vari enti coinvolti

Indici

	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
--	------	------	------	----------------	------------------	------	-------------

Dati quantitativi, economici e temporali

Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67			
n. P.A. (Piani attuativi) / PdC convenzionati in istruttoria nell'anno	3	1	1	2			
n. P.A. (Piani attuativi) adottati	0	1	0	0			
n. P.A. (Piani attuativi) /pdc convenzionati approvati	0	1	1	1			
n. P.I.I./S.U.A.P. in istruttoria nell'anno	0	0	1	0			
n. P.I.I. adottati	0	0	1	0			
n. P.I.I./S.U.A.P. approvati	0	0	1	0			
n. proposte informali/pareri preliminari di piani urbanistici	4	10	4	6			
n. istruttorie su proposte informali/pareri preliminari di piani urbanistici	4	10	4	6			
n. P.A./P.I.I./SUAP/Pdc convenzionati approvati e in corso di attuazione	6	2	3	4			
n. convenzioni o atti notarili previsti nell'anno	5	5	4	5			
n. convenzioni o atti notarili sottoscritti nell'anno	6	5	4	5			
n. convenzioni o atti sottoscritti nell'anno e registrati	6	5	2	4			
n. piani di settore previsti dalla programmazione ed approvati	0	2	2	1			
n. di regolamenti previsti dalla programmazione ed adottati	0	0	0	0			
n. di regolamenti da aggiornare previsti dalla programmazione ed aggiornati	0	1	0	0			
n. totale provvedimenti rilasciati/formatesi nell'anno (SUAP, edilizia, urbanistica)	713	899	933	848			
n. ricorsi ricevuti nell'anno in materia edilizia/urbanistica/SUAP	1	0	0	0			
n. ricorsi conclusi nell'anno in materia edilizia/urbanistica/SUAP	1	1	0	1			
n. ricorsi conclusi positivamente nell'anno in materia edilizia/urbanistica/SUAP	1	1	0	1			
n. riunioni a tavoli sovracomunali richieste (compreso assessore)	15	9	9	11			
n. riunioni a tavoli sovracomunali partecipati (compreso assessore)	15	9	9	11			
n. pareri e contributi richiesti per piani urbanistici o interventi sovracomunali nell'anno	10	5	5	7			
n. pareri e contributi per piani urbanistici o interventi sovracomunali rilasciati nell'anno	10	5	5	7			
n. accordi/intese con enti sovracomunali e/o privati attesi nell'anno	17	2	3	7			
n. accordi/intese con enti sovracomunali e/o privati sottoscritti nell'anno	1	2	3	2			
n. CDU richiesti nell'anno	35	43	18	32			
n. CDU rilasciati nell'anno	35	39	17	30			
n. Commissioni per il Paesaggio	5	7	5	6			
n. richieste di certificazioni prezzo di vendita alloggi di edilizia convenzionata	12	16	9	12			
n. certificazioni prezzo di vendita alloggi di edilizia convenzionata rilasciate	12	15	9	12			
n. opere di urbanizzazione in corso di realizzazione	1	2	4	2			

n. opere di urbanizzazione collaudate nell'anno	1	0	4	2		
n. perizie valori aree effettuate	3	4	0	2		
numero atti di acquisizione/asservimento aree	2	2	1	2		
numero di atti comunicati alla ragioneria e ufficio patrimonio entro 30gg dal ricevimento	2	2	1	2		
n. mappali trascritti in Conservatoria e volturali al catasto a favore del Comune a seguito dei Piani Alienazioni 2020-2023	227	227	206	220		
n. piani urbanistici in corso di pre o di istruttoria	4	11	6	7		
n. piani urbanistici in corso di pre o di istruttoria tracciati ai fini trasparenza/anticorruzione	4	11	6	7		
n. team costituiti per piani urbanistici in pre e in istruttoria	4	11	6	7		
n. incontri con operatori di piani urbanistici	16	22	22	20		
n. incontri con operatori tracciati	15	22	22	20		
n. informative alla giunta sugli incontri con gli operatori	9	13	5	9		
n. incontri con operatori partecipati da più di un componente del team	4	22	22	16		
n. strati informativi SIT da aggiornare in autonomia	5	5	5	5		
n. strati informativi SIT da aggiornare con supporto altri servizi	4	4	4	4		

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% attività preistruttoria eseguita	100,00%	100,00%		
% produzione pareri/contributi a piani o interventi sovracomunali (n. contributi richiesti/n. contributi trasmessi agli enti coinvolti)	100,00%	100,00%		
% partecipazione tavoli (n. riunioni per tavoli sovracomunali a cui si è partecipato / n. richieste di partecipazione a tavoli sovracomunali)	100,00%	95,00%		
% incontri con operatori tracciati	100,00%	100,00%		
% aggiornamento strati informativi SIT aggiornabili (n. 9/9) (n. strati informativi aggiornati/n. strati informativi da aggiornare)	80,00%	85,00%		
Indicatori di Efficacia temporale				
% di atti patrimoniali comunicati alla ragioneria (numero di atti comunicati alla ragioneria in occasione dell'approvazione o variazioni del bilancio / numero di atti da comunicare)	100,00%	100,00%		
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
Analisi del risultato				

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome

Campetti Fabio
Losi Simona
Penati Elisa
Molinari Luca
Ceri Diana
Santaroli Lorenzo
Bruschetta Ornella

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio
Servizio	Sviluppo del Territorio
Ufficio	SUAP
Responsabile	Simona Losi

Processo n. 9

Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese

Finalità del Processo
Promuovere le attività e i servizi rivolti alle imprese che operano sul territorio
Stakeholder

Tecnici professionisti e Imprese

Indici

	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
--	------	------	------	----------------	------------------	------	-------------

Dati quantitativi, economici e temporali

Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67			
n. richieste autorizzazione/attestazioni annuali/spunta mercato pervenute nell'anno	41	44	32	39			
n. autorizzazioni senza concessione suolo pubblico rilasciate (positive)	26	17	19	21			
n. autorizzazioni con concessione suolo pubblico comprese proroghe d'ufficio/verifiche effettuate (positive)	10	55	2	22			
n. autorizzazioni diniegate	8	5	9	7			
n. bandi per assegnazione posteggi in concessione	0	1	1	1			
n. inviti alla spunta settimanale posteggi mercato	7	7	1	5			
n. totale autorizzazioni rilasciate/diniegate	51	84	31	55			
n. autorizzazioni rilasciate/diniegate su richiesta oltre i termini	1	3	2	2			
n. SCIA /comunicazioni con valore di SCIA depositate nell'anno	152	178	200	177			
n. SCIA /comunicazioni con valore di SCIA controllate nell'anno	136	174	190	167			
N.riscontri istruttori alle SCIA depositate entro 45 giorni (anziché 60 gg previsti dalla norma)		157	181	169			
n. nuove pratiche vigili del fuoco			36				
n. totale pratiche presentate	193	222	268	228			
richieste integrazioni (autorizzazioni e SCIA)	69	64	71	68			
n. richieste integrazioni (autorizzazioni e SCIA) non pervenute e da archiviare/regolarizzare	19	13	18	17			
n. richieste integrazioni (autorizzazioni e SCIA) non pervenute chiuse/regolarizzate	19	13	18	17			
n. operatori ambulanti con posteggio fisso mercato o isolato	38	45	42	42			
n. operatori ambulanti itineranti autorizzati dal Comune in attività al 31/12	71	71	71	71			
n. attività produttive	499	515	524	513			
n. attività commerciali	143	152	171	155			

Indici

	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
n. pubblici esercizi	61	64	67	64			
n. attività ricettive	47	54	49	50			
n. totale attività con sede fissa esistenti registrate in Civilia/Solo 1	750	785	811	782			
n. richieste sopralluoghi a PL a seguito dell'istruttoria della pratica	26	29	29	28			
n. sopralluoghi a seguito dell'istruttoria della pratica	26	25	29	27			
n. sopralluoghi a campione su attività esistenti	23	26	12	20			
n. aggiornamenti banca dati SOLO 1 ad esito dei sopralluoghi	49	51	41	47			
n. esiti accertamenti difformi	36	26	19	27			
n. sanzioni applicate o richieste regolarizzazioni per accertamenti difformi o correzioni disallineamenti	36	32	19	29			
n. avvii procedimenti a seguito di attestazione di irregolarità tributaria relative a istanze SUAP			9				
n. regolarizzazioni tributarie a seguito di avvii del procedimento relative a istanze SUAP			9				
n. avvii procedimenti a seguito di attestazione di irregolarità tributaria relative a attività a campione			15				
n. di regolarizzazioni tributarie a seguito di avvii del procedimento relative a attività a campione			8				
n. sollecitazioni scritte	82	79	91	84			
n. incontri e riscontri scaturiti da sollecitazioni scritte oltre 15gg	2	4	4	3			

n. richieste autorizzazione impianti pubblicitari pervenute nell'anno	33	44	34	37			
n. autorizzazioni impianti pubblicitari rilasciate nell'anno	31	39	26	32			
n. autorizzazioni impianti pubblicitari diniegate nell'anno	1	1	1	1			
n. fattispecie impianti pubblicitari su suolo pubblico	5	5	5	5			
n. fattispecie impianti pubblicitari su suolo pubblico affidati in concessione	2	3	2	2			
Affidamento in concessione pubblicità tipologia cartello e preinsegne (entro il 31/12)	NO	SI	NO				
n. regolamenti previsti dalla programmazione da adottare	0	0	0	0			
n. regolamenti previsti dalla programmazione ed adottati	0	0	0	0			
n. regolamenti da aggiornare previsti dalla programmazione	0	0	1	0			
n. regolamenti da aggiornare previsti dalla programmazione ed aggiornati	0	0	1	0			
attività di collaborazione per eventi fiere organizzate da comune (in ore dedicate)	0	0	12	4			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
% controlli SCIA controllate/n. SCIA presentate nell'atto (n. SCIA)	94,34%	94,44%		
% chiusura pratiche (autorizzazioni e SCIA) per mancanza di integrazioni (n. pratiche chiuse per integrazioni non pevenute / n. richieste integrazioni non pevenute)	100,00%	100,00%		
N.riscontri istruttori alle SCIA presentate entro 45 giorni (anziché 60 gg previsti dalla norma)/n. totale SCIA presentate)	101,40%	92,94%		
Affidamento in concessione pubblicità tipologia cartello e preinsegne (entro il 31/12)		31/12/2023		
Affidamento concessione posteggio isolato a seguito di bando pubblico entro 31/12/2023		31/12/2023		

Indicatori di Efficacia temporale

% incontri e riscontri a sollecitazioni scritte oltre i termini standard (n. incontri e riscontri oltre i 15 gg / n. sollecitazioni scritte)	3,97%	5,00%		
--	-------	-------	--	--

Indicatori di Efficienza Economica

Indicatori di Qualità

Analisi del risultato

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome

Campetti Fabio
 Losi Simona
 Penati Elisa
 Fusca Nicola
 Santaroli Lorenzo
 Molinari Luca
 Cerri Diana
 Bruschetta Ornella

Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio						
Servizio	Segreteria e appalti e sistemi informativi						
Ufficio	Appalti						
Responsabile	Cristina Maggioni						
Processo n. 10							
Gestire appalti e contratti							
Finalità del Processo							
Supportare tempestivamente l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti							
Stakeholder							
Uffici comunali, imprese e società affidatarie delle gare e dei contratti							
Indici							
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità/Tempo/Costo/Qualità							
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67			
n. contratti stipulati in forma di scrittura privata o atto pubblico	4	15,00	38	19,00			
n. controlli effettuati per aggiudicazioni di ente	15	48,00	59	40,67			
n. affidamenti gestiti dal servizio appalti	49	49,00	41	46,33			
n. affidamenti totale ente	143	147,00	140	143,33			
n. affidamenti gestiti tramite CUC			4	1,33			
n. affidamenti gestiti tramite CUC che hanno rispettato il cronoprogramma condiviso			4	1,33			
n. ricorsi ricevuti su procedure di appalto (totale appalti di ente)	0	0,00	0	0,00			
acquisti straordinari previsti dai documenti valutazione dei rischi	0	0,00	0	0,00			
acquisti realizzati per la sicurezza	1	3,00	1	1,67			
n. di richieste di documenti per contratti o per controlli oltre 5 gg	0	0,00	0	0,00			
n. di primo contatto al fornitore per stipula contratto dopo controllo documentazione oltre 5 gg	0	0,00	0	0,00			
Tempo medio in gg tra affidamento e stipula	34	47,00	55,33	45,44			
n. procedure per le quali va acquisita fidejussione	0	16,00	27	14,33			
n. fidejussioni acquisite trasmesse per i controlli al servizio appalti	7	26,00	29	20,67			
n. fidejussioni controllate	7	26,00	29	20,67			
n. fidejussioni controllate con esito negativo	0	0,00	4	1,33			
n. di sinistri occorsi ai cittadini aperti nell'anno	11	18,00	7	12,00			
tempo medio in gg di chiusura dei sinistri occorsi ai cittadini (depurati dai contenziosi)	107	148,00	131	128,67			
n. di sinistri occorsi ai cittadini chiusi nell'anno	4	6,00	4	4,67			
n. di sinistri occorsi ai cittadini chiusi nell'anno con risarcimento	1	1,00	0	0,67			
importo complessivo franchigie versate nell'anno	2.000	4.500	- €	2.166,67			
importo complessivo risarcimenti	1.250	470,00	- €	573,33			
n. sinistri in cui l'ente è parte lesa	0	4,00	2	2,00			
n. sinistri occorsi a cittadini legati alla circolazione stradale	6	3,00	1	3,33			
n. sinistri occorsi a cittadini legati al territorio, escluse strade (marciapiedi, parchi, ecc.)	5	12,00	2	6,33			
Incarichi legali affidati nell'anno							
Incarichi legali chiusi nell'anno							
Incarichi legali in corso nell'anno							
Indicatori di Efficacia				Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio tra affidamento e stipula in giorni				45,44	50,00		
% di richieste di documentazione per la stipula o per i controlli oltre i 5 giorni (n. di richieste di documentazione oltre i 5 gg / n. di richieste documentazioni)					5,00%		
% di contatti per la stipulate dei contratti oltre i 5 giorni dal ricevimento della documentazione regolare (n. di primi contatti al fornitore per stipula oltre 5gg dal ricevimento documentazione / n. di contratti stipulati)					5,00%		
rispetto tempi CUC (n. affidamenti che hanno rispettato il cronoprogramma condiviso sul totale affidamenti gestiti in CUC)					80,00%		
Indicatori di Efficienza Economica							
redazione e aggiornamento trimestrale programma annuale affidamenti a partire da € 5.000,00							
RELAZIONE CAUSE LEGALI PER RISCHIO SOCCOMBENZA							

assicurazioni: monitoraggi quadrimestrali sinistri attivi e passivi ed eventuali solleciti a broker / compagnie entro 5 giorni lavorativi dal monitoraggio

Indicatori di Qualità

Analisi del risultato

Personale coinvolto nel Processo

Nome e cognome

Maggioni Maria Cristina

Susanna Bellucci

Nicoletta Gramigna

Adelina Senise

Mercedes Bonissi

							ANNO	2023
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio							
Servizio	Segreteria e appalti e sistemi informativi							
Ufficio	Segreteria							
Responsabile	Cristina Maggioni							
Processo n. 11								
Gestire la Segreteria e il Protocollo								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione documentale e l'archiviazione degli atti amministrativi e degli atti in entrata e in uscita								
Stakeholder								
Uffici comunali, Organi istituzionali e cittadini								
Indici								
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	scostamento	
Indici di Quantità/Tempo/Costo/Qualità								
Popolazione	11.636	11.658	11.824	11.706,00				
n. accesso agli atti consiglieri	4	5	2	4				
n. accesso agli atti cittadini	169	287	214	223				
n. delibere di Consiglio	70	60	58	63				
n. delibere di Giunta	158	139	210	169				
n. determine	403	539	538	493				
n. disposizioni	411	249	249	303				
n. decreti sindacali	23	6	19	16				
n. ordinanze sindacali	14	11	11	12				
n. ordinanze di PL e dirigenziali	152	159	123	145				
n. totale atti	1.231	1.163	1.208	1.201				
n. atti estratti per i controlli interni	265,00	216	268	250				
n. di atti controllati a campione dopo archiviazione	116,00	100	105	107				
n. di atti controllati a campione archiviati correttamente	116,00	100	105	107				
n. di atti pubblicati	1.863	1.163	1.141	1.389				
n. giorni lavorativi entro cui pubblicare delibere complete di firme	5,00	5	5	5				
n. giorni lavorativi entro cui pubblicare ordinanze e decreti completi di firme	2,00	5	2	3				
n. delibere pubblicate nei termini	199,00	199	268	222				
n. ordinanze e decreti pubblicati nei termini	188,00	176	153	172				
numero convocazioni totali	58,00	113	110	94				
numero convocazioni rivolte a consiglieri	30,00	45	42	39				
N° atti protocollati in uscita (totale comune)	8.006	7.752	7.752	7.837				
N° atti protocollati in entrata	14.706	14.157	14.906	14.590				
N° atti protocollati in entrata pervenuti via PEC	6.608	6.697	8.029	7.111				
N° atti protocollati in entrata pervenuti via interoperabilità	4.524	3.832	263	2.873				
N. atti notificati	591,00	457	703	584				
N. verifiche dell'intera alberatura di amministrazione trasparente oltre ai controlli previsti per legge ed segnalazione al responsabile competente delle eventuali anomalie riscontrate								
n. di richieste evase non nella prima giornata utile (archivio)	3,00	3	3	3				
n. di richieste all'archivio	1.022	295	150	489				
n. richieste di supporto consulenziale all'archivio			350	350				
n. versamenti in archivio	10,00	9	2	7				
n. faldoni versati	528,00	240	50	273				
n. metri lineari scartati	19,00	35	80	45				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
Indicatori di Efficacia temporale								
VERIFICA intera alberatura di amministrazione almeno semestrale oltre gli obblighi di legge					100,00%			
segnalazione al responsabile competente delle eventuali anomalie riscontrate in amministrazione trasparente entro 5 giorni lavorativi dalla verifica					100,00%			
Indicatori di Efficienza Economica								
Indicatori di Qualità								

cassette pronto soccorso: % materiale adeguato sul totale del materiale ispezionato		90,00%		
% di atti sottoposti a controllo interno senza rilievi (n. di atti controllati con esito positivo / n. atti controllati)	94,26%	95,00%		
Analisi del risultato				
Personale coinvolto nel Processo				
Nome e cognome				
Maggioni Maria Cristina				
Nicoletta Gramigna				
Lorenzo Di Taranto				
Adelina Senise				
Mercedes Bonissi				
Luana Pierfederici				

Obiettivo di processo
Misurazione della performance

Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio
Servizio	Segreteria e appalti e sistemi informativi
Ufficio	Sistemi Informativi
Responsabile	Cristina Maggioni

Processo n. 12

Gestire i sistemi informativi

Finalità del Processo

Assicurare la continuità di funzionamento dei sistemi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali, migliorare i processi produttivi dell'ente attraverso l'utilizzo di sistemi informatici e fornire il servizio SIT (Sistema Informativo Territoriale)

Stakeholder

Uffici comunali, Amministratori e cittadini

Indici

	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
Indici di Quantità/Tempo/Costo/Qualità							
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67			
N° postazioni hardware (posti di lavoro con PC)	96	98	94	96,00			
n. Server (Fisici e Virtuali)	36	36	32	96,00			
n. multifunzioni a noleggio	11	14	17	96,00			
n. stampanti attive	9	14	21	96,00			
n. telefoni fissi attivi	89	98	98	96,00			
n. telefoni cellulari attivi	21	21	21	96,00			
n. Licenze Sistemi Operativi/Applicativi Server	27	27	27	96,00			
n. aggiornamenti	35	48	40	96,00			
n. pc installati nell'anno	3	5	2	96,00			
ore di interruzione in orario di servizio dei server	0	10	0	96,00			
N° giornate per interventi Hw/Sw di Alto Livello	3,5	4	2	96,00			
N° giornate per installazioni/configurazioni sw	2	4	2	96,00			
N° giornate per installazioni/configurazioni hw	4	2	0	96,00			
N° interventi di supporto Interno Totali richiesti	333	330	320	96,00			
N° interventi di supporto Interno Totali realizzati	322	330	320	96,00			
N° interventi di supporto Interno HW_Server	0	0	0	96,00			
N° interventi di supporto Interno HW_PC_Client	10	16	20	96,00			
N° interventi di supporto Interno HW_Periferiche	36	25	14	96,00			
N° interventi di supporto Interno HW_Altri_Dispositivi	32	31	20	96,00			
N° interventi di supporto Interno HW_Rete_Lan	1	4	10	96,00			
N° interventi di supporto Interno SW_Sistemi_Operativi	22	17	6	96,00			
N° interventi di supporto Interno SW_Applicativi/Utilità	53	60	64	96,00			
N° interventi di supporto Interno SW_Gestionali	32	34	40	96,00			
N° interventi di supporto Interno SW_Server	76	83	84	96,00			
N° interventi di supporto Interno SW_Sicurezza	4	4	10	96,00			
N° interventi di supporto Interno SW_Portali	45	50	45	96,00			
N° interventi di supporto Interno SW_Altri	4	6	7	96,00			
N° interventi di supporto Esterno richiesti	93	142	113	96,00			
N° interventi di supporto Esterno realizzati	91	142	98	96,00			
N° chiamate assistenza Maggioli	458	465	339	96,00			
N° interventi realizzati Maggioli	458	465	339	96,00			
tempo medio interventi Maggioli	2,09	2,02	1,36	96,00			

N° chiamate assistenza Globo	72	115	112	96,00			
N° interventi realizzati Globo	72	107	112	96,00			
tempo medio interventi Globo	8,37	3,7	6	96,00			
N° monitoraggi livello saturazione caselle mail e promemoria agli utenti			0	96,00			
N° giornate di formazione	11	3	5	96,00			
N° dipendenti coinvolti nella formazione	18	6	58	96,00			
n. Nuovi strumenti operativi implementati ad uso interno	1	1	2	96,00			

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Performanc e triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Tasso nuove installazioni hardware (n. nuovi pc installati/ n. pc installati) con modifica sistema operativo	100,00%	5,10%		
Efficacia del Servizio di supporto interno (n. interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti)	100,00%	97,50%		
Efficacia del Servizio di supporto esterno (n. interventi di supporto realizzati / n. interventi richiesti)	100,00%	97,50%		
Indicatori di Efficacia temporale				
Percentuale Interventi Supporto Interno	69,92%	60%		
Percentuale Interventi Supporto Esterno	30,08%	40%		
invio sollecito su ticket segnalati dai colleghi ad assistenza di secondo livello / referenti commerciali entro il giorno lavorativo successivo	96,00%	90%		

Indicatori di Efficienza Economica

QUALITA': LATO CLIENT. PULIZ

**Indicatori di Qualità
Analisi del risultato**

Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome							
Maggioni Maria Cristina							
Marco Romano							
Steve Vallone							
Adelina Senise							
Nicoletta Gramigna							

							ANNO	2023
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio							
Servizio	Sociale, cultura, comunicazione							
Ufficio	Sociale							
Responsabile	Susanna Bellucci							
Processo n. 13								
Presa in carico di persone con disagio sociale								
Finalità del Processo								
Accompagnare le persone con disagio sociale nella gestione delle proprie problematiche favorendo l'attivazione dei soggetti per l'autonomia anche attivando la rete territoriale dei servizi pubblici e del privato sociale								
Stakeholder								
Persone disagiate ed Enti								
Indici								
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67				
SEGRETIARIATO								
N. soggetti accolti in segretariato	178	112	233	174,33				
tempo medio dell'appuntamento dalla richiesta in gg lavorativi	7	10	6	7,67				
n. soggetti che si presentano senza appuntamento dall'A.S. (per numero volte)	8	6	15	9,67				
n. colloqui di segretariato sostenuti nell'anno	178	112	233	174,33				
Accessi al servizio non da segretariato (segnalazione di servizi specialistici, A.O., Forze dell'ordine)	26	34	7	22				
n. soggetti in carico nell'anno (cartelle aperte)	277	353	354	328				
di cui in carico da meno di tre anni	116	142	127	128				
di cui con problemi lavorativi	62	76	78	72				
di cui con problemi di disagio abitativo	39	43	38	40				
N. colloqui sostenuti con i soggetti in carico nell'anno	822	1043	653	839				
N. interventi attivati con i soggetti in carico da meno di tre anni								
N. domande contributi economici presentate	100	73	73	82				
N. domande accolte contr. Ordinari	50	52	48	50				
N. domande accolte contr. straordinari	13	2	0	5				
N. domande respinte	17	17	24	19				
di cui respinte con proposta di diverso intervento	7	2	4	4				
n. contributi erogati oltre i 90gg dalla richiesta	1	0	0	0				
n. baratti sociali stipulati su domande contributi ordinari accolte	7	17	2	9				
stanziamento complessivo per contributi economici	67.013	107.742	30.000	68.252				
Numero soggetti in carico al SIL	19	17	16	17				
di cui inviati e presi in carico dal SIL nell'anno	4	5	2	4				
borse lavoro attive/altri strumenti (comprensivi di rinnovi)	3	1	1	2				
di cui individuati dal Comune	0	0	1	0				
n. inserimenti lavorativi con contratto regolare (qualsiasi tipo) anche a tempo determinato	0	1	0	0				
Tempo medio della presa in carico (prevede la valutazione l'inserimento e l'accompagnamento per ca. due anni dopo l'assunzione) delle cartelle attualmente aperte per inserimenti lavorativi in mesi	31	30	39	33				
Altri soggetti con disagio abitativo non in carico al servizio sociale	32	14	52	33				
n. soggetti con cui si sono attivati interventi per affrontare il disagio abitativo	18	9	8	12				
di cui soggetti inseriti in strutture per l'emergenza abitativa/pensioni/ostelli diversi dalla residenza collettiva	1	0	1	1				
di cui soggetti inseriti presso la residenza collettiva	1	1	3	2				
di cui soggetti che hanno trovato soluzioni temporanee al disagio abitativo	1	1	4	2				
di cui soggetti che hanno trovato soluzioni definitive al disagio abitativo	6	7	2	5				
Tempo medio di completamento dell'istruttoria per l'assegnazione di contributi economici (da richiesta a liquidazione)	28	22	17	22				
tempo medio di comunicazione del respingimento di un contributo dalla data della domanda	14	14	15	14				
Numero soggetti seguiti in rete con servizi specialistici	73	75	63	70				
Numero soggetti seguiti in collaborazione con altri soggetti del privato sociale	28	46	42	39				
Totale cartelle chiuse nell'anno	25	40	20	28				
Numero cartelle chiuse nell'anno / o trasferite a servizi specialistici e solo monitorate da Comune, per raggiungimento degli obiettivi di progetto o per mancata adesione del soggetto al percorso proposto per l'autonomia	6	14	10	10				
n. domande Rdc presentate	35	95	114	81				
di cui accolte	28	95	63	62				
n. beneficiari attivati per progetti di utilità Rdc	2	7	9	6				
n. ore totali di progetti di utilità	125	620	570	438				
n. incontri equipe servizio sociale-gestore Sercop	1	5	3	3				
n. report richiesti dal servizio sociale a Sercop	2	6	7	5				
n. nuclei familiari in carico al servizio housing sociale	10	8	12	10				
di cui inseriti negli alloggi al 31/12								
n. alloggi disponibili								
n. mesi di permanenza media	50	46	45	47				
n. giorni non occupati di alloggi di housing sociale								
n. incontri equipe servizio sociale-gestore Sercop servizio housing sociale	4	7	6	6				
n. trasporti sociali richiesti nell'anno dagli aventi diritto di cui eseguiti								
di cui non eseguiti per non disponibilità dei volontari								
n. soggetti beneficiari degli interventi realizzati dagli Enti del Terzo Settore per convenzioni/progetti con il Comune								
n. incontri di programmazione con gli Enti del Terzo Settore con cui è attiva una convenzione/progetto								
n.report richiesti dal servizio sociale ai soggetti convenzionati								
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO	
Indicatori di Efficacia								

capacità di orientare l'intervento sociale attivando le risorse dei soggetti in carico (n. proposte di interventi diversi dal contributo economico/n. domande di contributo respinte)	22,41%	33,33%		
% interventi di emergenza per disagio abitativo (n. di interventi d'emergenza a seguito di sfratto / n. soggetti con disagio abitativo)	1,67%	2,00%		
% giorni occupazione alloggi housing sociale (n. giorni non occupati alloggi di housing sociale/n. alloggi totali*365 giorni)		10,00%		
efficacia interventi housing sociale (n. nuclei familiari inseriti/n. totale alloggi disponibili)	88,89%	95%		
Indicatori di Efficacia temporale				
adeguatezza della tempistica di esecuzione del processo (standard fissato in 90 giorni) (n. di utenti a cui è stato erogato il contributo oltre 90gg / n. di utenti a cui è stato assegnato un contributo)	0,61%	3,33%		
Indicatori Economici				
Indicatori di Qualità				
% interventi attivati con i soggetti in carico da meno di tre anni / n. soggetti in carico da meno di tre anni	39,13%	53,57%		
% raggiungimento obiettivi dell'intervento sociale (rapporto cartelle chiuse per raggiungimento obiettivi/totale cartelle chiuse)	35,29%	20,00%		
% di utilizzo dello strumento appuntamento (rapporto tra gli utenti accolti in segretariato rispetto ai soggetti che si presentano senza appuntamento)	5,54%	4,57%		
Analisi del risultato				
Personale coinvolto nel Processo				
Nome e cognome				
Bellucci Susanna				
Bramati Laura				
Graziella Morena				

**Obiettivo di processo
Misurazione della performance**

Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio
Servizio	Sociale, cultura, comunicazione
Ufficio	Biblioteca
Responsabile	Susanna Bellucci

Processo n. 14

Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico

Finalità del Processo

Gestire e valorizzare Punto Pero e Punto Cerchiate

Stakeholder

Cittadini e scuole

Indici

	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
Dati quantitativi, economici e temporali							
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.714			
Popolazione fascia 0-14							
N° iscritti Cerchiate	1.670	1.830	1.887	1.796			
N° nuovi iscritti Cerchiate	46	21	51	39			
N° iscritti attivi Cerchiate (almeno un prestito)	319	232	316	289			
N° prestiti a favore di utenti del sistema interbibliotecario provenienti dalla biblioteca di Cerchiate	3.477	4.609	5.275	4.454			
N° prestiti a favore di cittadini di Pero (sede Cerchiate) provenienti dal sistema interbibliotecario	1.187	1.852	2.178	1.739			
N° prestiti a favore di cittadini di Pero (sede Cerchiate) provenienti dalla biblioteca di Cerchiate	1.659	2.798	3.215	2.557			
di cui prestiti materiale multimediale Cerchiate							
N° prestazioni complessive biblioteca di Cerchiate	6.323	9.261	10.726	8.770			
Patrimonio Cerchiate	12.904	13.542	13.954	13.467			
Ore apertura settimanale biblioteca di Cerchiate	18	18	18	18			
Spesa per materiale multimediale Cerchiate (titolo II)	2.500	1.000	0	1.167			
Spesa per materiale librario Cerchiate (titolo II)	9.500	4.000	4.366	5.955			
N° iscritti Punto Pero	3.516	4.822	4.971	4.436			
N° nuovi iscritti Punto Pero	66	67	120	84			
N° iscritti attivi di Punto Pero (almeno un prestito)	721	555	688	655			
N° prestiti a favore di utenti del sistema interbibliotecario provenienti da Punto Pero	3.916	4.654	4.840	4.470			
N° prestiti a favore di cittadini di Pero (sede Punto Pero) provenienti dal sistema interbibliotecario	4.616	5.401	6.127	5.381			
N° prestiti a favore di cittadini di Pero (sede Punto Pero) provenienti da Punto Pero	2.702	3.708	4.372	3.594			
di cui prestiti materiale multimediale Punto Pero							
N° prestazioni complessive Punto Pero	11.234	13.763	15.339	13.445			
media prestiti pro capite Pero							
media prestiti pro capite CSBNO							
Numero utenti cui si è offerta assistenza per portale (PuntoComune)							
Numero utenti cui si è offerta assistenza per portale (PuntoCerchiate-PuntoPero)	600	604	821	675			
Ore apertura settimanale Punto Pero	56	56	56	56			
Tempo medio attesa prestito	4	4	4	4			
Spesa per materiale multimediale Punto Pero (titolo II)	1.500	1.000	0	833			
Spesa per materiale librario Punto Pero (titolo II)	6.000	3.000	4.366	4.455			
Numero di tipologie diverse di pratiche gestite dagli sportelli comunali	29	30	26	28			
di cui numero inserite nell'anno	0	1	0	0			
N° iniziative di promozione della lettura rivolte agli adulti	4	2	22	9			
di cui N° iniziative di promozione della lettura rivolte a bambini e giovani	13	14	18	15			
N. partecipanti alle iniziative dedicate alla fascia d'età 0-14							
N° corsi e seminari organizzati in collaborazione con il CSBNO	2	0	0	1			
di cui effettivamente attivati (perchè hanno avuto un numero sufficiente di iscritti)	1	0	0	0			
Bambini nati nell'anno	102	85	95	94			
N° nuovi nati cui viene trasmessa la lettera con la proposta di iscrizione alla biblioteca (nati per leggere)	0	85	95	60			
Accessi Navigazione Punto Pero	3.919	2.269	2.410	2.866			
Accessi Navigazione Punto Cerchiate	277	243	230	250			
Prestiti videoregistrazioni e giochi da tavolo Punto Cerchiate	221	375	610	402			
N. iniziative culturali organizzate da CSBNO (escluso promo lettura)							
N. iniziative culturali organizzate dal Comune di Pero (escluso il contratto di servizio CSBNO)							
Numero di iniziative culturali con coinvolgimento di singoli, associazioni, realtà produttive del territorio perese							
Budget per eventi culturali dell'anno di riferimento							

N° incontri di programmazione con CSBNO sulle iniziative culturali e ricreative da realizzare	3		4	4		
N° incontri di verifica con CSBNO sulle iniziative culturali e ricreative realizzate	1		2	2		
n° report/analisi prodotte sull'andamento dei servizi affidati in gestione a CSBNO			3			
n. verifiche effettuate dall'Ufficio sull'andamento dei servizi gestiti in house						
n. sollecitazioni per attività non svolte e non conformi						
n. contestazioni per attività non svolte e non conformi						
n° iniziative realizzate da associazioni e gruppi informali in applicazione Patti di Collaborazione		43	80	43		
N. totale iniziative realizzate a PuntoCerchiate						
n° documenti di programmazione presentati da associazioni in convenzione						
di cui presentati nel rispetto delle tempistiche previste dalla convenzione						
Media prestiti degli utenti della Biblioteca di Cerchiate (N° prestiti / N° iscritti attivi della Biblioteca di Cerchiate)						
Media prestiti degli utenti di Punto Pero (N° prestiti / N° iscritti attivi di Punto Pero)						
n. richieste di contributo per partecipazione a bandi						
n. associazioni beneficiarie contributo ordinario						
n. associazioni beneficiarie contributi straordinari						
n. verifiche sull'attività svolta da associazioni beneficiarie di contributi straordinari						

INDICATORI DI PERFORMANCE

	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Capacità dell'ufficio di garantire il rispetto delle tempistiche di programmazione previste dalle convenzioni con associazioni (documenti di programmazione presentati nel rispetto delle tempistiche previste/documenti totali)		100,00%		
Capacità dell'ufficio di monitorare l'andamento del servizio gestito in house (verifiche Ufficio/relazioni CSBNO)		100,00		
Capacità di controllo sull'attività svolta da parte delle associazioni beneficiarie di contributi straordinari (n. verifiche sull'attività svolta da associazioni beneficiarie di contributi straordinari / n. associazioni beneficiarie contributi straordinari)		100,00		
media prestiti pro capite Pero/media prestiti pro capite CSBNO		110,00%		
n. iniziative culturali e ludico-ricreative realizzate grazie a Patti di Collaborazione/numero iniziative totali a PuntoCerchiate		50,00%		
Indicatori di Efficienza Economica				
Capacità di ottimizzare il budget disponibile (Incremento degli eventi culturali proposti rispetto all'anno precedente, rispetto al budget)		>0%		
Indicatori di Qualità				
Incremento % iniziative di promozione della lettura (iniziative anno corrente / su iniziative anno -1)		2,00%		
Incisività delle iniziative dedicate alla fascia d'età 0-14 (n. di partecipanti / popolazione della fascia d'età)		20,00%		

							ANNO	2023
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio							
Servizio	Sociale, cultura, comunicazione							
Ufficio	Comunicazione							
Responsabile	Susanna Bellucci							
Processo n. 15								
Gestire la comunicazione istituzionale e la partecipazione dei cittadini								
Finalità del Processo								
Garantire il soddisfacimento delle esigenze di comunicazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza mediante l'utilizzo della strumentazione prevista dalla legislazione vigente								
Stakeholder								
Cittadini, realtà associative e istituzionali								
Indici								
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67				
N° comunicati stampa	65	75	45	61,67				
N° notizie pubblicate sul sito/app								
N° eventi pubblicati sul sito/app								
N° eventi comunali svolti comunicati sul sito/app								
N° eventi comunali svolti con comunicazione dell'esito								
N° locandine/volantini prodotti								
N° notifiche push								
N° post pubblicati sulla pagina Facebook ufficiale	345	196	296	279,00				
N° pagine periodico al netto della pubblicità	81	120	91	97,33				
n. pubblicazioni periodico nell'anno								
n. periodici pubblicati sul sito entro 2 giorni dal ricevimento del file								
N. periodici distribuiti entro 5 giorni dalla consegna								
n. periodici distribuiti nelle sedi dei servizi comunali entro 3 giorni lavorativi dalla consegna								
Numero visite al sito	79.669	n.r.	82.868	81.268,50				
Visitatori unici	79.669	n.r.	82.868	58.618,33				
Numero segnalazioni da parte degli amministratori e dei cittadini di errate informazioni nella home page	0	2	0	0,67				
Numero segnalazioni da parte degli amministratori e dei cittadini di errate o incomplete informazioni nelle pagine interne	0	2	3	1,67				
N. comunicazioni ricevute dagli uffici/amministratori per richiesta aggiornamenti								
N. aggiornamenti effettuati sulla base delle richieste pervenute								
Media n. giorni che intercorrono fra la diffusione del materiale informativo e l'iniziativa (istituzionali, di partecipazione, ricreative e culturali)	7	7	7	7,00				
N° brochure informative sulla programmazione di lungo periodo	1	4	2	2,33				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
					Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% aggiornamenti effettuati sulla base delle segnalazioni pervenute (N. aggiornamenti effettuati sulla base delle richieste pervenute / N. comunicazioni ricevute dagli uffici/amministratori per richiesta aggiornamenti)						80,00%		
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempestività della pubblicazione on line del periodico						100%		
Tempestività della distribuzione del periodico						100%		
Tempestività della distribuzione del periodico nelle sedi dei servizi comunali						100%		
Tempi medi di pubblicizzazione degli eventi (media n. giorni che intercorrono fra la data dell'evento e la data di prima distribuzione del materiale informativo)					7,00	5,00		
Indicatori di Efficienza Economica								
Indicatori di Qualità								
N. elaborazioni grafiche realizzate dall'ufficio per eventi/notizie pubblicate						40,0000%		
Completezza della comunicazione relativa agli eventi (N° eventi comunali svolti con comunicazione dell'esito / N° eventi comunali svolti comunicati sul sito/app)						70,0000%		
% segnalazioni di errate informazioni in home page sito / su numero accessi					0,0008%	<1%		
% segnalazioni di errate informazioni sito pagine interne / su numero accessi					0,0021%	<1%		

							ANNO	2023
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	Area risorse, servizi e territorio							
Servizio	Sociale, cultura, comunicazione							
Ufficio	Nido							
Responsabile	Susanna Bellucci							
Processo n. 16								
Progettare e gestire servizi di Asilo Nido								
Finalità del Processo								
Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna dei servizi educativi e di supporto								
Stakeholder								
Bimbi 0-3 anni e loro famiglie								
Indici								
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67				
N° posti occupati	66	66	66	66,00				
N° posti disponibili	66	66	66	66,00				
N° richieste pervenute	60	72	79	70,33				
Bimbi 0-3 anni (dato anagrafico)	331	305	284	306,67				
N° gg apertura servizio in base agli standard di accreditamento	222	222	222	222,00				
N° gg apertura servizio	68	212	224	168,00				
N° ore servizio alla settimana	53	53	53	53,00				
N. utenti	104	104	98	102,00				
n. giorni di apertura del servizio per posti disponibili periodo gennaio-giugno	2310	7128	8052	5.830,00				
n. giorni di apertura del servizio per posti disponibili periodo luglio	400	1452	1386	1.079,33				
n. giorni di apertura del servizio per posti disponibili periodo settembre-15 novembre	3498	3300	3366	3.388,00				
n. giorni di apertura del servizio per posti disponibili periodo 15 novembre-dicembre	1914	2112	1980	2.002,00				
n. bambini iscritti per numero giorni effettivi di iscrizione gennaio - giugno	8316	7025	8052	7.797,67				
n. bambini iscritti per numero giorni effettivi di iscrizione luglio	320	1342	1365	1.009,00				
n. bambini iscritti per numero giorni effettivi di iscrizione settembre-15 novembre	2386	2987	3213	2.862,00				
n. bambini iscritti per numero giorni effettivi di iscrizione 15 novembre - dicembre	1686	2092	1980	1.919,33				
n. nuovi inserimenti nell'anno educativo	37	35	27	33,00				
n. bambini iscritti nei (PER)giorni di chiusura delle scuole*	189	260	594	347,67				
n. bambini presenti nei (PER) giorni di chiusura delle scuole*	69	104	199	124,00				
n. operatori necessari per accreditamento (totale bambini diviso giorni di apertura in rapporto 1 a 7)*	6,62	7,92	8,65	7,73				
n. medio operatori presenti nei giorni di chiusura delle scuole*	3,14	2,97	3,57	3,23				
numero di comunicazioni a Sercop delle variazioni di tariffa/cessazioni/nuovi iscritti)	25	34	36	31,67				
numero di comunicazioni a Sercop trasmesse entro il 5 del mese	25	34	36	31,67				
n. processi rivisti nell'anno educativo	5	3	2	3,33				
% gradimento servizio (media)	n.d.	88,11%	89,91%	89,01				
% gradimento servizio inserimento	89%	94,53%	92,90%	92,14				
n. sopralluoghi presso struttura asilo nido	7	2	3	4,00				
n. incontri equipe servizio sociale-gestore nido	6	3	3	4,00				
n. report richiesti dal servizio sociale al gestore del nido	2	2	3	2,33				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio Asilo Nido (media posti occupati/ posti disponibili)				100,00%	100,00%			
% di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)				22,93%	21,21%			
Giorni di apertura del servizio (n. giorni / 365giorni)				46,03%	60,82%			
Tasso di saturazione del servizio periodo gennaio-giugno				133,75%	95,00%			
Tasso di saturazione del servizio periodo luglio				93,48%	95,00%			
Tasso di saturazione del servizio periodo settembre-15 novembre				84,47%	65,71%			
Tasso di saturazione del servizio periodo 15 novembre- dicembre				95,87%	88,82%			
Indicatori di Efficacia temporale								
% comunicazioni trasmesse nei tempi standard previsti (n. di comunicazioni a Sercop entro il 5 del mese / numero di comunicazioni)				100,00%	60,00%			
Indicatori di Efficienza Economica								
Indicatori di Qualità								
Revisione rivalutazione processi				3,33	3			
% incremento giorni di apertura rispetto agli standard di accreditamento (numero giorni apertura aggiuntivi/numero giorni previsti da standard)				-24,32%	0,00%			
Gradimento del processo da indagine				89,01	85,00%			
Analisi del risultato								

Personale coinvolto nel Processo							
Nome e cognome							
Bellucci Susanna							
Bramati Laura							
Lucia La Manna							

							ANNO	2023
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore	Settore Polizia Locale e Mobilità							
Servizio	Settore Polizia Locale e Mobilità							
Ufficio	Polizia Locale							
Responsabile	William Rossini							
Processo n. 17								
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale								
Stakeholder								
Utenti della strada e studenti delle scuole								
Indici								
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	11636	11658	11847	11.713,67				
Km strade comunali	42,72	42,72	42,72	42,72				
N. ore PATTUGLIAMENTO TERRITORIO	8273,01	9167,22	9355,98	8.932,07				
N. ore dedicate ai posti di controllo	1085	1012	885	994,00				
n. di ore del servizio Polizia Locale	13416,94	13.686,83	13687,16	13.596,98				
N. REATI SEGNALATI ALLA PROCURA PER VIOLAZIONI AL CDS	4	6	10	6,67				
N. POSTI DI CONTROLLO EFFETTUATI NELL'ANNO	538	531	391	486,67				
N. PERSONE CONTROLLATE NELL'ANNO	3805	3751	1815	3.123,67				
n. sinistri rilevati	42	42	40	41,33				
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate	186	252	298	245,33				
N. infortuni sul lavoro rilevati	10	9	11	10,00				
N. patenti ritirate	5	9	16	10,00				
N. controlli etilometrici	35	52	40	42,33				
N. infrazioni contestate con apparecchiatura AUTOSCAN (veicoli privi di assicurazione e revisione)	12	15	109	45,33				
N. controlli telelaser	0	28	22	16,67				
N. controlli cantieri stradali	84	186	147	139,00				
N. ordinanze modifiche circolazione stradale per lavori	95	96	134	108,33				
N. violazioni totali codice della strada	3590	5618	6979	5.395,67				
di cui rilevate nei posti di controllo	186	252	238	225,33				
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	14	16	16	15,33				
N. ricorsi accolti	3	4	6	4,33				
N. sanzioni totali	3720	5776	7130	5.542,00				
N. sanzioni emesse nel turno domenicale	23	183	149	118,33				
N. persone controllate nel turno domenicale	131	161	135	142,33				
N. controllo veicoli nel turno domenicale	30	221	181	144,00				
N. ore pattuglie effettuate in bicicletta/servizio appiedato presidio aree sensibili (giardini pubblici Sempione centro)	624	885	56	521,67				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri / Km strade)				0,97	0,94			
Presenza sul territorio (n. ore annue di pattuglia / n. ore totali di servizio)				65,69%	81,82%			
% sanzioni domenicali (n. di sanzioni domenicali / n. di controlli)				82,18%	83,33%			
Presenza sul territorio (n. ore pattuglie in bicicletta / n. ore totali di servizio)				3,84%	0,00%			
% sanzioni AUTOSCAN (n. di sanzioni / n. di controlli)				9,32%	28,21%			
incidenza infrazioni su controlli (n. di violazioni / n. posti di controlli effettuati)				46,30%	61,54%			
Indicatori di Efficacia temporale								

Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)	15,33	16		
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
Media persone controllate per posto di controllo (n. di persone controllate / su numero di posti di controllo effettuati)	6,42	4,62		
n. ore di pattugliamento/km di strade comunali	209,08	210,67		
% correttezza contestazioni (n. ricorsi accolti / n. sanzioni totali)	0,078%	0,086%		
Analisi del risultato				
Personale coinvolto nel Processo				
Nome e cognome				
Rossini William				
Erbaio Antonio				
Bernardini Andrea Lorenzo				
De Mitri Alessandro				
Grillo Orsolina				
Lanzoni Claudio				
Slaviero Guido				
Scognamiglio Raffaele				

**Obiettivo di processo
Misurazione della performance**

Area/Settore	Settore Polizia Locale e Mobilità
Servizio	Settore Polizia Locale e Mobilità
Ufficio	Polizia Locale
Responsabile	William Rossini

Processo n. 18

Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione

Finalità del Processo

Garantire il controllo attivo del territorio anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne

Stakeholder

Cittadini, commercianti e attività produttive

Indici

	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	Scostamento
--	------	------	------	----------------	------------------	------	-------------

Dati quantitativi, economici e temporali

Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67			
N. ore settimanali di vigilanza	175,5	176,29	176	175,93			
N. ore settimanali lavorate	258	263,2	265	262,07			
N. ore serali	72	56	108	78,67			
N. agenti (teste al 31/12)	8	8	7	7,67			
N. verifica sicurezza impianti termici privati	3	5	2	3,33			
di cui oltre i 15 gg da segnalazione ufficio tecnico	0	0	0	0,00			
N. controlli esercizi pubblici di iniziativa d'ufficio	114	56	28	66,00			
N. controlli di esercizi pubblici su richiesta ufficio tecnico	23	31	26	26,67			
di cui oltre i 7gg da segnalazione ufficio tecnico	2	0	2	1,33			
numero di sanzioni/segnalazioni effettuate su esercizi pubblici	16	20	12	16,00			
N. controlli su iniziativa d'ufficio su attività produttive, esercizi di vicinato	124	78	68	90,00			
N. controlli attività produttive, esercizi di vicinato su segnalazione ufficio tecnico	50	92	75	72,33			
di cui oltre i 10 gg da segnalazione ufficio tecnico	1	1	3	1,67			
N. ore del servizio di polizia locale su attività produttive	9075,01	9167,22	9355,98	9.199,40			
N. controlli edilizi	13	28	48	29,67			
di cui oltre i 10 gg da segnalazione ufficio tecnico	0	0	0	0,00			
N. richieste di intervento al centralino	875	936	635	815,33			
N. ore servizi prossimità su capoluogo (servizio appiedato)	1803	1496	1215	1.504,67			
N. controlli ambientali (ordinanze ambrosia, abbandono rifiuti, etc..)	285	302	315	300,67			
N. accertamenti di residenza e cancellazione anagrafica	804	726	813	781,00			
N. infrazioni commercio e regolamenti comunali	130	158	151	146,33			
di cui accertate nei confronti dei possessori di cani	3	5	9	5,67			
di cui accertate per conferimento/abbandono rifiuti	115	137	143	131,67			
N. rapporti di servizio in cui si è identificato il responsabile	112	137	126	125,00			
N. rapporti di servizio	163	181	159	167,67			
Tempo complessivo da richiesta di verifica da parte dei demografici della residenza alla restituzione del verbale ai demografici	26	24	28	26,00			
N. reati totale segnalati alla Procura (cds, edilizia, altro...)	4	8	10	7,33			
N. atti redatti su richiesta della Procura (attività di indagine delegata, notifiche atti, verbali di identificazione, nomina avvocati, elezione domicilio)	278	286	291	285,00			
N. controlli ordinanza cani	158	185	381	241,33			
N. controlli conferimento /abbandono rifiuti	812	889	1670	1.123,67			
N. controllo ordinanza antifumo in luogo pubblico	145	141	138	141,33			
N. atti redatti per rilascio aggiornamento Licenze Taxi e NCC (cambi turno, sostituzione auto, rilascio certificazione credito d'imposta)	64	52	55	57,00			

	Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO
Indicatori di Efficacia				
Controlli in autonomia di pubblici esercizi (n. di controlli in autonomia / n. totale esercizi pubblici)	140,63%	97,01%		
Tasso di controllo sugli esercizi pubblici (n. di pubblici esercizi controllati / su n. totale esercizi pubblici presenti in scheda SUAP)	144,79%	86,57%		
Controlli in autonomia attività produttive (n. controlli attività produttivi effettuati su iniziativa d'ufficio / su n. totale attività presenti in scheda SUAP)	31,66%	26,72%		
Tasso di controllo sull' ordinanza cani (n. di controlli ordinanza cani/ su n. totale infrazioni accertate nei confronti dei possessori)	2,35%	3,00%		
Tasso di controllo sul Regolamento conferimento rifiuti (n. di controlli effettuati / su n. totale infrazioni accertate per errato conferimento)	11,72%	15,00%		
Indicatori di Efficacia temporale				
% di ritardo controlli EDILIZIA (n. di controlli oltre 10 gg da segnalazione servizio edilizia / n. di controlli)	0,00%	0,00%		
% di ritardo controlli pubblici esercizi (n. di controlli oltre 7 gg / n. di controlli)	5,00%	0,00%		
% di ritardo controlli attività produttive (n. di controlli oltre 10gg / n. di controlli)	2,30%	2,67%		
Tempo complessivo da richiesta di verifica da parte dei demografici delle pratiche di irreperibilità alla restituzione del verbale ai demografici (giorni)		15,00		
Tempo complessivo da richiesta di verifica da parte dei demografici della residenza alla restituzione del verbale ai demografici (giorni)	26,00	20,00		
Indicatori di Efficienza Economica				
Indicatori di Qualità				
% identificazione di chi ha commesso l'infrazione (n. rapporti di servizio in cui si è identificato il responsabile / n. infrazioni)	85,42%	86,67%		
Analisi del risultato				
Personale coinvolto nel Processo				
Nome e cognome				
Rossini William				
Erbaio Antonio				
Bernardini Andrea Lorenzo				
De Mitri Alessandro				
Grillo Orsolina				
Lanzoni Claudio				
Slaviero Guido				
Scognamiglio Raffaele				

							ANNO	2023
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore	Settore Polizia Locale e Mobilità							
Servizio	Settore Polizia Locale e Mobilità							
Ufficio	Polizia Locale							
Responsabile	William Rossini							
Processo n. 19								
Gestire le sanzioni amministrative								
Finalità del Processo								
Mantenere il controllo del territorio e il rispetto delle norme sulla circolazione stradale								
Stakeholder								
Amministratori								
Indici								
	2020	2021	2022	Media triennio	Atteso nell'anno	2023	media periodo precedente	
Dati quantitativi, economici e temporali								
Popolazione	11.636	11.658	11.847	11.713,67				
N. ricorsi	8	13,00	30	17,00				
N. sanzioni	3590	5.776,00	6979	5.448,33				
numero di sanzioni pagate entro 5 gg	2028	2.864,00	3377	2.756,33				
Importo scontato del 30%	67874,4	95.738,00	133655	99.089,13				
numero di solleciti inviati	1146	2.081,00	2072	1.766,33				
N. sanzioni non pagate	1212	2.156,00	2072	1.813,33				
N°. verbali notificati mediante PEC	386	590,00	750	575,33				
Importo sanzioni non pagate	99538	168.415,00	121465,35	129.806,12				
Importo solleciti inviati	93680	163.938	121465,35	126.361,12				
N. verbali incassati	2378	3.462,00	4414	3.418,00				
N. verbali cds emessi	3590	5.776,00	6979	5.448,33				
€ incassati totali	82.129,00	119.957,00	184.158,95	128.748,32				
€ accertati	215.241,00	262.656,00	407.524,04	295.140,35				
€ Totali a ruolo	99538	168.415,00	121465,35	129.806,12				
€ incassati nei termini	82129	119.957,00	171489	124.525,00				
€ accertati violazione di divieto transito autocarri	588	1.008,00	1181	925,67				
€ accertati violazioni per veicoli privi di assicurazione e revisione (apparecchiatura AUTOSCAN)	868	12.890	28080	13.946,00				
€ accertati violazioni amministrative diverse dal cds (Legge Regionale e Regolamenti Comunali)	€ 30.118,00	33.964,00	€ 33.964,00	€ 48.576,50				
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Performance triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
Grado di recupero (n.verbali incassati/n.verbali emessi)				62,73%	63,77%			
Controllo morosità (n. solleciti inviati /n. sanzioni non pagate)				97,41%	100,00%			
Importo controllo morosità (Importo solleciti inviati / importo sanzioni non pagate)				97,35%	100,00%			
Indicatori di Efficacia temporale								
tempo medio incassi sanzioni nei giorni				0,00	0,00			
Indicatori di Efficienza Economica								
% iscrizione al ruolo (totale ruolo / differenza accertato incassato anno precedente)				76,08%	78,26%			
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome								
Rossini William								
Erbaio Antonio								
Mamone Mario								
Grillo Orsolina								