



**Relazione sulla performance anno 2013 - Allegato A**

**Catalogo dei servizi**



Rif.1	SERVIZIO IGIENE URBANA				ANNO	2013		
<b>Obiettivo di processo : Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		<b>Settore IV - Urbanistica - Edilizia privata - Ecologia - Ambiente</b>						
Servizio		<b>Ecologia</b>						
<b>DESCRIZIONE</b>								
<p><b>Il servizio di igiene urbana comprende l'attività di Raccolta, trasporto e smaltimento dei Rifiuti Urbani nelle sue diverse componenti: rifiuti organici Multimateriale Carta e Cartone Rifiuti secchi indifferenziati, mediante il sistema di ritiro a domicilio su tutto il territorio comunale, e successivo avvio al recupero e/ discarica. La raccolta differenziata include sia la raccolta degli abiti usati che quella degli esausti mediante cassonetti stradali. Nel servizio è altresì ricompreso lo spazzamento e pulizia delle strade e piazze nonché servizi accessori quali pulizia caditoie, Tombini e bagni Pubblici. - il progetto di compostaggio domestico si inerisce nel servizio quale ulteriore incentivo alla differenziazione ed alla riduzione complessiva dei rifiuti prodotti.</b></p>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	9.497	9.435	9.343	9425,00	<b>9.343</b>	<b>9.217</b>		
N. tonnellate raccolta differenziata	1.369,42	1.268,52	1.510,79	1.382,91	<b>1.510,79</b>	<b>1.667,01</b>	20,54%	10,34%
di cui frazione umida			463,19	154,40	<b>463,19</b>	<b>640,73</b>	314,99%	38,33%
N. tonnellate totale RSU indifferenziata raccolti	2.202,42	2.265,24	1.794,06	2.087,24	<b>1.794,06</b>	<b>868,25</b>	-58,40%	-51,60%
N° sanzioni	-	5,00	9,00	4,67	<b>9,00</b>	<b>28,00</b>	500,00%	211,11%
N° controlli	15,00	19,00	28,00	20,67	<b>28,00</b>	<b>30,00</b>	45,16%	7,14%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	10,00	8,00	1,00	6,33	<b>1,00</b>	<b>16,00</b>	152,63%	1500,00%
Totale Ton. rifiuti (RSU + differenziata)	3.571,84	3.533,76	3.304,85	3.470,15	3.304,85	<b>2.535,26</b>	-26,94%	-23,29%
N° utenze	4.302	4.305	4.320	4.309	<b>4.320</b>	<b>5.070</b>	17,66%	17,36%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	15	15	15	15,00	10	<b>5</b>	-66,67%	-50,00%
Tempo medio invio a recupero rifiuti speciali e pericolosi abbandonati (gg)						<b>25</b>		



N° passaggi raccolta alla settimana (ad un passaggio su sette vengono raccolte più frazioni di rifiuto)	6	6	6	6,00	6	6	0,00%	0,00%
<b>Indici di Costo</b>								
Costo servizio igiene urbana	651.889,31	562.078,00	681.000,00	631.655,77	681.000,00	<b>732.270,00</b>	15,93%	7,53%
costi smaltimento	319.000,00	316.000,00	340.192,30	325.064,10	340.192,30	<b>284.914,26</b>	-12,35%	-16,25%
di cui per avvio a recupero solo frazione umida			64.200,00	21.400,00	64.200,00	<b>68.602,50</b>	220,57%	6,86%
altri costi (manutenzione isola interrata, educazione ambientale , spese varie )						<b>5.083,80</b>		
costo personale coinvolto nel processo	33.447,44	33.447,44	33.447,44	33.447,44	33.447,44	<b>33.447,44</b>	0,00%	0,00%
costo complessivo del processo	1.004.336,75	911.525,44	1.054.639,74	990.167,31	1.054.639,74	<b>1.055.715,50</b>	6,62%	0,10%
costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	-		6.050,00		6.050,00	<b>8.124,71</b>		
Proventi	925.539,30	875.540,44	929.991,11	€ 910.356,95	929.991,11	<b>1.022.258,06</b>	12,29%	9,92%
<b>Indici di Qualità</b>								
N. disservizi segnalati a voce telefonicamente stimati	40	56	<b>17</b>	37,67	<b>17</b>	<b>16</b>	-57,52%	-5,88%
N. interventi effettuati	40	56	<b>17</b>	37,67	<b>17</b>	<b>17</b>	-54,87%	0,00%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Soggetti coinvolti nel Processo</b>				
N.	Categoria	% tempo lavoro		N.	Tipologia			
1	C5	50		1	appalto servizio			
1	D6	20						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RSU raccolti )	39,85%	45,71%	<b>65,75%</b>	20,04%	<b>OK</b>
% raccolta frazione umida (Ql. raccolta differenziata frazione umida /ql. totale RSU raccolti )		30,66%	<b>25,27%</b>	5,39	<b>NO OK</b>
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)	22,58%	32,14%	<b>93,33%</b>	61,19%	<b>OK</b>
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)	1,74%	0,27%	<b>4,38%</b>	4,11%	<b>NO OK</b>



<b>Produzione rifiuti pro capite</b> (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata) /utenze)	0,81	0,77	<b>0,30</b>	-0,47	<b>OK</b>
--	------	------	-------------	-------	-----------

<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Frequenza raccolta</b> (n. passaggi ogni 7 gg)	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)</b>	15,00	<b>15,00</b>	<b>5,00</b>	-10,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo medio QI</b> (costo del processo/QI totali raccolti)	285,34	319,12	<b>416,41</b>	€ 97,29	<b>NO OK</b>
<b>% di copertura economica del servizio</b> (provento / costo del processo)	91,94%	88,18%	<b>97%</b>	8,65%	<b>OK</b>
<b>Costo medio per utente</b> (provento/utenti)	€ 211,27	€ 215,28	<b>201,63</b>	-€ 13,65	<b>OK</b>
<b>Costo per rifiuti abbandonati</b> (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	-		<b>507,79</b>	€ 507,79	<b>NO OK</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/popolazione)	€ 105,06	€ 112,88	<b>114,54</b>	€ 1,66	<b>NO OK</b>
<b>Costo delle raccolta differenziata</b> (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)	€ 658,29	€ 615,57	<b>613,23</b>	-€ 2,34	<b>OK</b>
<b>Costo delle raccolta differenziata frazione umida</b> (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)			<b>107,07</b>		
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento del servizio</b> (indagine)**	79,00%	<b>80,00%</b>			
<b>% disservizio</b> (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>94,12%</b>	-5,88%	<b>NO OK</b>
<b>% Reclami</b> (N. reclami/ utenti)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>

#### Analisi del risultato

\*\* l'indagine conoscitiva del livello di gradimento del servizio compiuta nel 2011 è stata sviluppata per frazioni e per le diverse componenti del servizio ossia: 1. Raccolta porta a porta nel centro storico; 2. raccolta stradale nel resto del territorio; 3. raccolta ingombranti; 4. raccolta indumenti usati; 5. raccolta olii esausti; 6. servizio spazzamento stradale; 7. servizio pulizie tombini e caditorie. Per un'analisi più approfondita si rimanda alla relazione sull'indagine debitamente pubblicata sul sito internet. Il livello di soddisfazione è stato espresso nei termini: niente -poco -abbastanza - molto. Quale valore di indicatore di qualità di riferimento si assume quindi la componente positiva (abbastanza + molto) sulle componenti di maggior peso: servizi nn 1, 2, e 3. Nel 2012 detta indagine non è stata ripetuta.



## **Servizi alla persona**



RIF.2	<b>SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA</b>					<b>ANNO</b>	<b>2012</b>		
<b>Obiettivo di processo: Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b><i>Istruzione e tempo libero</i></b>							
Servizio		<b><i>Servizi educativi</i></b>							
<b>Stakeholders</b>									
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>									
<b>Indici</b>									
	2009	2010	2011	media triennio prec	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	9.535	9.497	9.435	9.489,00	9343	<b>9.343</b>			
N° alunni	230	252	237	239,67	220	<b>219</b>	-8,62%	-0,45%	
N° domande accolte	224	239	224	229,00	224	<b>201</b>	-12,23%	-10,27%	
N° domande presentate	224	239	224	229,00	224	<b>201</b>	-12,23%	-10,27%	
N° Utenti ( compreso insegnanti e personale ACA)	248	265	249	254,00	250	<b>229</b>	-9,84%	-8,40%	
N° pasti	33.521	37.658	32.656	34.611,67	33000	<b>30047</b>	-13,19%	-8,95%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo di attesa espresso in minuti	5	5	5	5,00	5	<b>5</b>	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€154.962,90	€177.718,72	€ 135.334,80	€156.005,47	€ 160.000,00	<b>€122.629,20</b>	-21,39%	-23,36%	
Proventi di competenza	€ 94.987,28	€ 83.336,78	€ 85.656,70	€ 87.993,59	€ 86.000,00	<b>€ 68.179,21</b>	-22,52%	-20,72%	
<b>spesa di competenza del servizio Tit. I</b>	€154.962,90	€177.718,72	€ 135.334,80	€156.005,47	€ 156.353,00	<b>€ 122.629,20</b>	-21,39%	-21,57%	
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento servizio	n.r	n.r							
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				



N.	Categoria	N.	Categoria			Tipologia	N.	Tipologia
1	B4	1	D5			appalto		

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)		95,55%	<b>90%</b>	<b>91,78%</b>	1,78%	<b>OK</b>
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)		100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in minuti)		5,00	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)		56,40%	<b>55,00%</b>	<b>55,60%</b>	0,60%	<b>OK</b>
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)		€ 4,51	<b>€ 4,50</b>	<b>€ 4,08</b>	-€ 0,42	<b>OK</b>
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)		€ 614,19	<b>€ 600,00</b>	<b>€ 535,50</b>	-€ 64,50	<b>OK</b>
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)		€ 16,44	<b>€ 17,00</b>	<b>€ 535,50</b>	€ 518,50	<b>NOOK</b>
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)		€ 346,43	<b>€ 300,00</b>	<b>€ 297,73</b>	-€ 2,27	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>						
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)		0,00		<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
media reclami (reclami/utenti)		0,00		<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>						

\* dall'indagine conoscitiva sul gradimento del servizio da parte dell'utenza condotto nel mese di dicembre 2011 su una settimana campione è emerso il seguente livello di gradimento : per il 13% non sufficiente; per il 58% sufficiente; per il 29% buono - si assume quindi a parametro la componente positiva del 87% - nel 2012 detta indagine non è stata ripetuta



RIF.3	SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO				ANNO	2012			
<b>Obiettivo di processo : Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Settore I affari generali</b>								
Servizio	<b>trasporto scolastico</b>								
Ufficio/Centro di Costo									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Bimbi in età scolare e loro famiglie</b>									
<b>Indici</b>									
	2009	2010	2011	media triennio prec	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	9.535	9.497	9.435	9489,00		<b>9.343</b>			
N° alunni	631	639	627	632,33	630	<b>662</b>			
N° domande accolte	223	227	207	219,00	210	<b>206</b>	-5,94%	-1,90%	
N° domande presentate	223	227	207	219,00	210	<b>206</b>	-5,94%	-1,90%	
N° Utenti	223	227	207	219,00	210	<b>206</b>	-5,94%	-1,90%	
N° Morosi	5	6	3	1,00	3	<b>1</b>	0,00%	-66,67%	
N° km percorsi	97.812	108.176	85.224	97.071	98.000	<b>99.960</b>	2,98%	2,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
tempo massimo di permanenza su scuolabus in minuti	30	30	30	30,00	30	<b>30</b>	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Costo del processo	€ 204.064,27	€ 202.730,00	€ 202.730,00	€ 203.174,76	€ 205.800,00	€ <b>205.827,71</b>	1,31%	0,01%	
Proventi di competenza	€ 35.277,80	€ 42.308,98	€ 39.805,40	€ 39.130,73	€ 38.000,00	€ <b>35.067,10</b>	-10,38%	-7,72%	
€ incassati su morosità	€ 255,00	€ 863,00	€ 1.380,00	€ 832,67	€ 200,00	€ <b>0,00</b>	-100,00%	-100,00%	
€ morosità accertate	€ 794,00	€ 767,00	€ 186,00	€ 582,33	€ 300,00	€ <b>0,00</b>	-100,00%	-100,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento servizio	0	0	0	0,00					
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00					





Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
N.	Categoria	N.	Categoria	N	Tipologia			
1	B4	1	D5	1	appalto			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)				34,63%	<b>33,33%</b>	<b>31,12%</b>	-2,22%	<b>NOOK</b>
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
% di morosità (morosi/utenti)				0,46%	<b>5,00%</b>	<b>0,49%</b>	-4,51%	<b>OK</b>
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				142,99%	<b>80,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo al Km del servizio (costo del processo/km percorsi)				€ 2,09		<b>€ 2,06</b>	€ 2,06	<b>NOOK</b>
Costo medio per utente (proventi/utenti)				€ 178,68		<b>€ 170,23</b>	€ 170,23	<b>NOOK</b>
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				19,26%		<b>17,04%</b>	17,04%	<b>OK</b>
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 21,41		<b>€ 0,00</b>	€ 0,00	<b>OK</b>
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 927,74		<b>€ 999,16</b>	€ 999,16	<b>NOOK</b>
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00		<b>97%</b>	0,00	
Valutazione del servizio da parte degli operatori								

#### Analisi del risultato

Nel mese di dicembre è stata condotta la prima indagine sul gradimento del servizio da parte delle famiglie. Dal sondaggio è emerso un giudizio ampiamente positivo sulle caratteristiche del servizio di trasporto scolastico. L'80% circa dei genitori ritiene che il servizio venga svolto con puntualità (sia nell'andata che nel ritorno), che i tempi di permanenza a bordo del bambino siano adeguati, che il personale (accompagnatrici e autista) riservano agli utenti un'accoglienza appropriata. Inoltre per l'82% degli intervistati non si sono mai verificati episodi di disservizio, gli altri hanno segnalato episodi di ritardi o di mancato passaggio legati per lo più alle avverse condizioni metereologiche. Il servizio di trasporto scolastico nel suo complesso è stato valutato positivamente dal 97% degli intervistati.



RIF.4	SERVIZIO ASILO NIDO					ANNO	2012	
<b>Obiettivo di processo : Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		<b>Settore I - affari generali</b>						
Servizio		<b>Servizi sociali</b>						
<b>Stakeholders</b>								
<b>Famiglie con bimbi 0-3 anni</b>								
<b>Indici</b>								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	9.599	9.497	9.435	9510,33	9343	<b>9.343</b>		
N° posti occupati	40	39	38	39,00	35	<b>29</b>	-25,64%	-17,14%
N° posti disponibili	40	40	40	40,00	40	<b>40</b>	0,00%	0,00%
N° richieste pervenute	53	49	53	51,67	35	<b>29</b>	-43,87%	-17,14%
Bimbi 0-3 anni	91	161	227	159,67	220	<b>220</b>		
N° gg apertura servizio	216	215	220	217,00	218	<b>218</b>	0,46%	0,00%
N° ore servizio alla settimana	40	42	50	44,00	50	<b>50</b>	13,64%	0,00%
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio in lista di attesa (mesi)	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del processo	€ 271.237,53	€ 278.264,43	€ 270.856,62	€ 273.452,86	€273.452,86	<b>€270.856,62</b>	-0,95%	-0,95%
Proventi di competenza	€ 72.471,70	€ 73.760,95	€ 73.592,41	€ 73.275,02	€ 73.275,00	<b>€ 56.983,20</b>	-22,23%	-22,23%
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	80	<b>90</b>	#DIV/0!	12,50%
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
N.	Categoria	Profilo	N.	Categoria	Profilo	N.	Tipologia	
1+1 part time	C	educatrice	1	D	Responsabile	1	Appalto a cooperativa	
1	B4	cuoco						



INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)	97,50%	<b>80,00%</b>	<b>72,50%</b>	-7,50%	<b>NOOK</b>
% di utenti potenziali richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)	32,36%	<b>16,00%</b>	<b>13,18%</b>	-2,82%	<b>NOOK</b>
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)	129,17%	<b>88,00%</b>	<b>72,50%</b>	-15,50%	<b>OK</b>
giorni di apertura del servizio .gg./365)	217,00	<b>217,00</b>	<b>218,00</b>	1,00	<b>OK</b>
orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)	44,00	<b>50,00</b>	<b>50,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio in lista di attesa (mesi)	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
% di copertura del servizio (provento / costo del processo)	26,80%	<b>25,00%</b>	<b>21,04%</b>	-3,96%	<b>NOOK</b>
Costo unitario (costo del processo / n. utenti utilizzatori)	€ 7.011,61	<b>€ 7.000,00</b>	<b>€ 9.339,88</b>	€ 2.339,88	<b>NOOK</b>
Costo procapite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)	€ 28,75	<b>€ 28,00</b>	<b>€ 28,99</b>	€ 0,99	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento servizio (indagine)	0,00		<b>90,00</b>	90,00	<b>OK</b>
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					<b>OK</b>

**Analisi del risultato**

*Negli ultimi anni si registra un calo di affluenza nel servizio e considerato l'esito dell'indagine sul gradimento del servizio da parte delle famiglie che ha dato risultati confortanti per l'ente, la minore richiesta è legata alla economica che il paese sta attraversando che da un lato ha ridotto la capacità di spesa per le famiglie, dall'altro la carenza di occupazione ha portato i genitori stessi ad avere meno bisogno del servizio.*

*Un'ulteriore fattore di minore richiesta potrebbe altresì essere ricondotto alla facoltà di accesso anticipato alla scuola d'infanzia, tant'è che si registra un minore afflusso di utenti proprio nella sezione dei bambini da due a tre anni.*



Rif.5	SERVIZIO <b>ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI</b>						<b>ANNO</b>	<b>2013</b>
<b>Obiettivo: miglioramento standard di qualità dei servizi erogati - Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area Servizi Alla Persona</b>							
Servizio	<b>Servizio Servizi Sociali</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio Servizi Sociali</b>							
<b>Processo 9</b>								
<b>Descrizione del servizio di assistenza domiciliare anziani in termini di quantità, qualità, efficacia e customer satisfaction elaborando per ciascun elemento della qualità indicatori idonei a rappresentarne le dimensioni attuali</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Misurare i servizi alla persona offerti secondo il sistema indicato dal D.Lgs. N. 150/2009 per assicurarne in prospettiva il miglioramento della qualità e l'ottimizzazione dei costi</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Anziani assistiti e loro famiglie</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	9.497	9.435	9.343	9.339,33	9.339	9.217		
N° domande accolte	35	31	30	32	30	25	78,13%	83,33%
N° domande ricevute	39	42	35	39	35	36	93,10%	102,86%
N° anziani assistiti	35	31	30	32	30	25	78,13%	83,33%
N° anziani presenti sul territorio over 65	2390	2282	2222	2.298	2.298	2.397	104,31%	104,31%
N° dipendenti del servizio (supporto amministrativo al servizio appaltato )	1	1	1	1	1	1	100,00%	100,00%



N° utenti (medi)	32	32	32	32	31	25	78,13%	80,65%
<b>Indici di Tempo</b>								
N° gg intercorsi mediamente dalla data richiesta alla data attivazione del servizio in caso di disponibilità finanziaria	3	3	3	3	3	3	100,00%	100,00%
<b>Indici di Costo</b>								
Costo del servizio in appalto	€81.674,37	€ 69.395,61	€ 70.780,70	73.950,23	74.000,00	42.327,74	57,24%	57,20%
Costo del personale comunale coinvolto	€ 1.603,44	€ 1.603,44	€ 1.603,44	1.603,44	1.603,44	1.603,44	100,00%	100,00%
Costo totale del processo	€83.277,81	€ 70.999,05	€ 72.384,14	75.553,67	75.000,00	43.931,18	58,15%	58,57%
Proventi di competenza	€ 6.203,60	€ 8.065,20	€ 10.920,10	8.396,30	8.000,00	5.434,82	64,73%	67,94%
Importo finanziato da altri enti su progetti ( Piano di zona - PLNA)					25.000,00	€ 26.416,20		105,66%
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento servizio				0				
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
N.	Categoria		N.	Tipologia				
1	D5		5	Operatrici della cooperativa				
			1	amministrativo della cooperativa				
			1	assistente sociale EAS				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)				82,76%	82,76%	0,00%	OK	
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				1,39%	1,31%	-0,09%	OK	
% Personale (n. dipendenti del servizio/utenti)					#DIV/0!	#DIV/0!	OK	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data richiesta alla data attivazione)					0,00	0,00	OK	



<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>				
<b>% di copertura del servizio</b> (proventi di competenza / Costo del processo)	<b>11,11%</b>	<b>10,67%</b>	-0,45%	<b>OK</b>
<b>Costo unitario del servizio</b> (costo del processo/utenti)	<b>€ 2.361,05</b>	<b>€ 2.500,00</b>	138,95	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo del processo/ popolazione)	<b>€ 8,09</b>	<b>€ 8,03</b>	- 0,06	<b>OK</b>
<b>% Finanziamenti</b> (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)	<b>33,33%</b>	<b>60%</b>	0,27	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>				
<b>% gradimento servizio</b> (indagine)		<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Valutazione del servizio da parte degli operatori</b> (indagine)		<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>				
<i>Per assicurare una maggiore percentuale di copertura del servizio si potrebbero rivedere le tariffe ferme dall'anno 2008</i>				



Rif.6	SERVIZIO SOGGIORNO DI CURA				ANNO	2013			
<b>Obiettivo: miglioramento standard di qualità dei servizi erogati - Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>Area Servizi Alla Persona</i>								
Servizio	<i>Servizio Servizi Sociali</i>								
Ufficio/Centro di Costo	<i>Ufficio Servizi Sociali</i>								
<b>Descrizione del servizio</b>									
<b>di soggiorno di cura in termini di quantità, qualità, efficacia e customer satisfaction elaborando per ciascun elemento della qualità indicatori idonei a rappresentarne le dimensioni attuali</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Misurare i servizi alla persona offerti secondo il sistema indicato dal D.Lgs. N. 150/2009 per assicurarne in prospettiva il miglioramento della qualità e l'ottimizzazione dei costi</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Popolazione in età senile</b>									
<b>Indici</b>									
	2010	2011	2012	media triennio prec	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	9.497	9.435	9.343	9.339	9339	<b>2.917</b>	31,23%	31,23%	
N° domande accolte	100	101	105	102	100	<b>100</b>	100,00%	100,00%	
N° domande ricevute	100	101	105	102	100	<b>100</b>	100,00%	100,00%	
N° utenti (medi)	100	101	105	102	100	<b>100</b>	100,00%	100,00%	
N° anziani presenti sul territorio <b>over 65 n.b. anagrafe</b>	2390	2282	2222	2.298	2225	<b>2237</b>	100,54%	100,54%	
N° dipendenti del servizio	1	1	1	1	1	<b>1</b>	100,00%	100,00%	
N° utenti (medi)	102	102	102	102	100	<b>100</b>	100,00%	100,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									



Tempo di attesa espresso in minuti	5	5	5	5,00	5	<b>5</b>	100,00%	100,00%		
<b>Indici di Costo</b>										
Costo del servizio noleggio autobus	€ 5.400,00	€ 5.389,00	€ 5.040,00	€ 5.276,33	€ 5.100,00	<b>€5.040,00</b>	95,52%	98,82%		
Costo del personale comunale coinvolto	€ 918,40	€ 918,40	€ 918,40	€ 918,40	€ 918,40	<b>€ 918,40</b>	100,00%	100,00%		
Costo totale del processo	€ 6.318,40	€ 6.307,40	€ 5.958,40	€ 6.194,73	€ 6.018,40	<b>€5.958,40</b>	96,18%	99,00%		
Proventi di competenza	€ 3.100,00	€ 3.131,00	€ 3.255,00	€ 3.162,00	€ 3.100,00	<b>€3.100,00</b>	98,04%	100,00%		
Importo finanziato da altri enti su progetti										
<b>Indici di Qualità</b>										
% gradimento servizio				0,00						
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00						
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
N.	Categoria			N.	Tipologia					
1	C3									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						Media triennio precedente	Performance attesa	<b>Performance realizzata</b>	Scost	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>										
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)						100,00%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	100,00%	<b>OK</b>
% di utilizzo del servizio (utenti/popolazione in fascia di età)						4,44%	<b>4,49%</b>	<b>4,47%</b>	0,02%	<b>NO OK</b>
% Personale (n. dipendenti del servizio/utenti)										
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>										
Tempi medi di attivazione del servizio espresso in minuti (dalla data richiesta alla data attivazione)						5,00	<b>5</b>	<b>5</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>										
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)						51,04%	51,51%	52,03%	-0,52%	<b>OK</b>
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)						€ 60,73	€ 60,18	€ 59,58	€ 0,60	<b>NO OK</b>
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)						€ 0,66	€ 0,64	€ 2,04	-€ 1,40	<b>OK</b>





<b>% Finanziamenti</b> (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)					
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento servizio</b> (indagine)	0,00		<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Valutazione del servizio da parte degli operatori</b> (indagine)	0,00		<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>					
<i>Per assicurare una maggiore percentuale di copertura del servizio si potrebbero rivedere le tariffe ferme dall'anno 2008</i>					



# SERVIZI TRIBUTARI



Rif.7A	<b>SERVIZIO Imposta Municipale Propria IMU</b>						<b>ANNO</b>	<b>2013</b>
<b>Obiettivo di processo: Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area Finanziaria</b>							
Servizio	<b>Servizio tributi</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ragioneria</b>							
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Gestire le entrate ed i tributi locali</b>								
<b>Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Amministratori-contribuenti</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	-	-	9.343	3.114	9.210	9.217		
N. morosi	-	-	-	-	-	-		
N. contribuenti	-	-	7.260	2.420	7.240	7.248	1,99	1,00
N. dipendenti del servizio	-	-	3,00	1,00	3,00	3,00	2	1,00
€ entrate correnti (Tit. I, II e III dell'Entrata)	-	-	6.845.572,64	2.281.857,55	7.278.376,62	5.055.631,25	1,215	0,69
€ incassati morosità	-	-	-	-	-	-		
€ morosità accertate	-	-	-	-	-	-		
N. controlli morosità	-	-	-	-	-	-		
Totale ore lavoro	-	-	1.090,00	363,33	1.967,00	1.967,00	4,41	1,00
Totale recupero evasione IMU	-	-	-	-	-	-		



Totale Entrate IMU	-	-	1.092.271,85	364.090,62	1.106.198,00	1.048.981,58	1,881100287	0,95
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	-	-	-	-	-	-		
<b>Indici di Costo</b>								
Totale importo riscosso di competenza	-	-	992.676,53	330.892,18	873.966,98	873.966,98	2,64	1,00
Totale importo accertato di competenza	-	-	1.092.271,85	364.090,62	1.026.747,00	1.048.981,58	2,88	1,02
Totale importo riscosso residui	-	-	-	-	44.736,69	44.736,69		1,00
Totale importo accertato residui	-	-	-	-	44.736,69	44.736,69		1,00
Costo processo	-	-	36.285,98	12.095,33	49.616,38	49.616,38	4,10	1,00
Costo personale	-	-	19.620,00	6.540,00	35.406,00	35.406,00		1,00
<b>Indici di Qualità</b>								
N. rettifiche effettuate	0	0	0	0,00				
N. avvisi di accertamento	0	0	0	0,00				
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0,00				
Totali ricorsi gestiti	0	0	0	0,00				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
N.	Categoria	N.	Categoria	N.	Tipologia			
1	D	1	C	1	LSU			
2	B							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% di morosità (morosi/contribuenti )				0,00%		0,00%	0,00%	OK
<b>Addetti su entrate proprie</b> n. dipendenti del servizio/ € entrate tributarie (tit I, II e III dell'entrata)				0,0000438%	0,0000412%	0,0000593%	0,00%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro )				0,00	0,00	0,00%	0,00%	OK
<b>Tasso recupero evasione IMU</b> (Totale recupero evasione IMU / totale entrate IMU)				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK



<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Velocità media incasso</b> (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	0,0	0,00	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Tasso di riscossione entrate di competenza</b> (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)	90,88%	83,32%	83,32%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Tasso di smaltimento residui attivi</b> (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)	0,00%	68,73%	<b>73,24%</b>	4,51%	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/ popolazione)	3,88%	5,39%	<b>5,38%</b>	-0,01%	
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% di rettifica</b> (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% ricorsi andati a buon fine</b> (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>					
<i>Non sono disponibili dati anteriori al 2012 poiché l'imposta è stata applicata con decorrenza 01/01/2012.</i>					



Rif.7B	SERVIZIO TARSU/TARES					ANNO	2013	
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>Area Finanziaria</i>							
Servizio	<i>Servizio tributi</i>							
Ufficio/Centro di Costo	<i>TRIBUTI</i>							
<b>Gestire le entrate ed i tributi locali</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Amministratori-contribuenti</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	9.497	9.435	9.343	9.425	9.210	9.217		
N. morosi	781	837	912	843	730	730	-13,44%	0,00%
N. contribuenti	4.220	4.243	4.226	4.230	4.150	4.158	-1,69%	0,19%
N. dipendenti del servizio	2	2	3	2	3	3	28,57%	0,00%
€ entrate correnti (Tit. I, II e III dell'Entrata)	2.599.238	6.493.030	6.845.573	5.312.613	7.278.377	5.055.631	-4,84%	-30,54%
€ incassati morosità	4.404	484	2.552	2.480	45.000	47.680	1822,46%	5,96%
€ morosità accertate	12.111	834	106.813	39.919	70.000	72.824	82,43%	4,03%
N. controlli morosità	362	341	151	285	480	492	72,83%	2,50%
Totale ore lavoro	1.404	1.498	2.492	1.798	1.994	1.994	10,90%	0,00%
Totale recupero evasione TARES	4.404	484	2.552	2.480	45.000	47.680	1822,46%	5,96%
Totale Entrate TARES	983.198	853.968	1.035.952	957.706	1.084.920	976.913	2,01%	-9,96%



Indici di Tempo								
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Totale importo riscosso di competenza	€ 731.394,86	€ 700.932,63	€ 702.254,49	€ 711.527,33	€ 548.371,41	548.371,41	-22,93%	0,00%
Totale importo accertato di competenza	€ 983.197,71	€ 853.968,07	€ 1.035.951,72	€ 957.705,83	€ 976.913,36	€976.913,36	2,01%	0,00%
Totale importo riscosso residui	€135.737,59	€ 168.745,65	€ 179.988,47	€ 161.490,57	€ -	€ -	-100,00%	#DIV/0!
Totale importo accertato residui	€553.352,03	€ 574.846,51	€ 458.714,92	€ 528.971,15	€ -	€ -	-100,00%	#DIV/0!
Costo processo	€ 47.693,92	€ 46.679,18	€ 69.584,80	€ 54.652,63	€ 57.207,57	€57.207,57	4,67%	0,00%
costo personale	€ 25.272,00	€ 26.964,00	€ 44.856,00	€ 32.364,00	€ 35.892,00	€35.892,00	10,90%	0,00%
Indici di Qualità								
N. rettifiche effettuate	117	170	152	146,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!
N. avvisi di accertamento (Numero posizioni iscritte a ruolo)	362	341	151	284,67	480	492	72,83%	2,50%
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0,00	0	0		
Totali ricorsi gestiti	0	0	0	0,00	0	0		
Personale coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo			
N.	Categoria	N.	Categoria	N.	Categoria	N.	Tipologia	
1	D	1	C	1	B	1	LSU	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di morosità (morosi/contribuenti)				19,94%	<b>18,00%</b>	<b>17,56%</b>	-0,44%	<b>OK</b>
<b>Addetti su entrate proprie</b> n. dipendenti del servizio/ € entrate tributarie (tit I, II e III dell'entrata)				0,0000439%	0,0000412%	0,0000593%	0,00%	<b>OK</b>
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)				6,21%	<b>6,00%</b>	<b>65,47%</b>	59,47%	<b>OK</b>
% controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)				0,16	<b>24,00%</b>	<b>24,67%</b>	0,67%	<b>OK</b>
<b>Tasso recupero evasione TAR SU</b> (Totale recupero evasione TAR SU/ totale entrate TAR SU)				0,26%	<b>4,00%</b>	<b>4,88%</b>	0,88%	<b>OK</b>
Indicatori di Efficacia temporale								



<b>Velocità media incasso</b> (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	60,0	<b>60,00</b>	<b>60,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Tasso di riscossione entrate di competenza</b> (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)	74,29%	<b>56,13%</b>	<b>178,15%</b>	122,02%	<b>OK</b>
<b>Tasso di smaltimento residui attivi</b> (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)	30,53%	<b>38,00%</b>	<b>38,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/ popolazione)	5,79%	<b>6,00%</b>	<b>6,20%</b>	0,20%	
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% di rettifica</b> (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	51,41%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% ricorsi andati a buon fine</b> (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>					
<i>Anche in questo caso la comparazione dei dati deve tener conto della diversa natura della TARES, introdotta solo per l'annualità 2013, peraltro in modalità semplificata.</i>					





Rif.7C	SERVIZIO <b>ICI</b>				ANNO	<b>2013</b>		
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area Finanziaria</b>							
Servizio	<b>Servizio tributi</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ragioneria</b>							
<b>Processo 16</b>								
<b>Gestire le entrate ed i tributi locali</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Amministratori-contribuenti</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunt o nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	9.497	9.435	9.343	9.425	9.210	9.217		
N. morosi	57,00	30,00	41,00	42,67	60,00	91,00	113,28%	51,67%
N. contribuenti	7.301,00	7.269,00	7.266,00	7.278,67	7.250,00	7.260,00	-0,26%	0,14%
N. dipendenti del servizio	2,00	2,00	3,00	2,33	3,00	3,00	28,57%	0,00%
€ entrate correnti (Tit. I, II e III dell'Entrata)	2.599.238,00	6.493.029,60	6.845.572,64	5.312.613,41	7.278.376,62	5.055.631,25	-4,84%	-30,54%
€ incassati morosità	7.885,86	2.465,34	8.239,04	6.196,75	1.000,00	1.473,86	-76,22%	47,39%
€ morosità accertate	20.676,00	4.979,00	8.666,04	11.440,35	3.000,00	4.000,00	-65,04%	33,33%
N. controlli morosità	57,00	30,00	41,00	42,67	60,00	91,00	113,28%	51,67%



Totale ore lavoro	935,00	842,00	902,00	893,00	750,00	750,00	-16,01%	0,00%	
Totale recupero evasione ICI	25.350,87	2.465,34	8.239,04	12.018,42	1.000,00	1.473,86	-87,74%	47,39%	
Totale Entrate ICI	705.350,87	680.703,34	8.239,04	464.764,42	1.000,00	1.473,86	-99,68%	47,39%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%	
				0,00					
<b>Indici di Costo</b>									
Totale importo riscosso di competenza	€ 507.094,11	€ 494.930,52	€ 8.239,04	€ 336.754,56	7669,01	€ 7.669,01	-97,72%	0,00%	
Totale importo accertato di competenza	€ 705.350,87	€ 680.703,34	€ 8.239,04	€ 464.764,42	11141,86	€ 11.141,86	-97,60%	0,00%	
Totale importo riscosso residui	€ 127.497,35	€ 141.510,34	€ 166.975,94	€ 145.327,88	3064,13	€ 3.064,13	-97,89%	0,00%	
Totale importo accertato residui	€ 340.486,31	€ 193.855,40	€ 217.138,59	€ 250.493,43	9469,6	€ 9.469,60	-96,22%	0,00%	
Costo processo	€ 46.525,90	€ 41.442,90	€ 49.567,99	45845,60	€ 39.270,80	€ 39.270,80	-14,34%	0,00%	
costo del personale	€ 16.830,00	€ 15.156,00	€ 16.236,00	16074,00	€ 13.500,00	€ 13.500,00	-16,01%	0,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
N. rettifiche effettuate	0	0	0	0,00	0	0			
N. avvisi di accertamento	57	30	41	42,67	60	91	113,28%	51,67%	
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0,00	0	0			
Totali ricorsi gestiti	0	0	0	0,00	0	0			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
N.	Categoria	N.	Categoria	N.	Categoria	N.	Tipologia		
1	D	1	C	2	B	1	LSU		
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>% di morosità</b> (morosi/contribuenti )					0,59%	0,01%	1,25%	1,24%	<b>OK</b>
<b>Addetti su entrate proprie</b> n. dipendenti del servizio/ € entrate tributarie (tit I, II e III dell'entrata)					0,0000439%	0,0000412%	0,0000593%	0,00%	<b>OK</b>
<b>% morosità recuperate</b> (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)					54,17%	0,50%	36,85%	36,35%	<b>OK</b>
<b>% controllo morosità</b> (n. controlli morosità/ore lavoro )					0,05	0,12%	12,13%	12,01%	<b>OK</b>



<b>Tasso recupero evasione ICI</b> (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	2,59%	0,09%	100,00%	99,91%	OK
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Velocità media incasso</b> (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	60,0	60,00	60,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Tasso di riscossione entrate di competenza</b> (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)	72,46%	0,09%	145,28%	145,19%	OK
<b>Tasso di smaltimento residui attivi</b> (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)	58,02%	0,32%	32,36%	32,04%	OK
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/ popolazione)	486,43%	426,39%	426,07%	-0,32%	
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% di rettifica</b> (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>% ricorsi andati a buon fine</b> (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)	#DIV/0!	0,00%	0,00%	0,00%	OK

**Analisi del risultato**

*Il dato relativo all'importo complessivo della riscossione 2013 non è significativo rispetto alla media del triennio precedente essendo stato sostituito il tributo dal 2012 con la nuova imposta IMU. I dati indicati sono rilevanti ai soli fini della valutazione dell'attività di accertamento.*



Rif.7D	SERVIZIO COSAP				ANNO	2013			
<b>Obiettivo di processo</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>Area Finanziaria</i>								
Servizio	<i>Servizio tributi</i>								
Ufficio/Centro di Costo	<i>Ragioneria</i>								
<b>Processo 16</b>									
<b>Gestire le entrate ed i tributi locali</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Amministratori-contribuenti</b>									
<b>Indici</b>									
	2010	2011	2012	media triennio prec	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
<b>Popolazione</b>	9.497	9.435	9.343	9425,00	9210	9.217			
N. morosi	53,00	58,00	61,00	57,33	50,00	50,00	-12,79%	0,00%	
N. contribuenti	290,00	293,00	300,00	294,33	300,00	304,00	3,28%	1,33%	
N. dipendenti del servizio	2,00	2,00	3,00	2,33	3,00	3,00	28,57%	0,00%	
€ entrate tributarie (Tit. I, II e III dell'Entrata)	2.599.238,00	6.493.029,60	6.845.572,64	5.312.613,41	7.278.376,62	5.055.631,25	-4,84%	-30,54%	
€ incassati morosità	-	-	15.000,00	5.000,00	22.500,00	22.500,00	350,00%	0,00%	
€ morosità accertate	35.582,08	39.452,76	34.823,10	36.619,31	25.000,00	27.854,00	-23,94%	11,42%	
N. controlli morosità	53,00	58,00	61,00	57,33	40,00	40,00	-30,23%	0,00%	



Totale ore lavoro	1.123,00	1.124,00	1.132,00	1.126,33	900,00	905,00	-19,65%	0,56%	
Totale recupero evasione COSAP	6.403,51	6.283,00	6.258,51	6.315,01	5.000,00	5.756,22	-8,85%	15,12%	
Totale Entrate COSAP	50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Totale importo riscosso di competenza	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 45.800,00	-8,40%	-8,40%	
Totale importo accertato di competenza	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 45.800,00	-8,40%	-8,40%	
Totale importo riscosso residui	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 45.800,00	-8,40%	-8,40%	
Totale importo accertato residui	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 45.800,00	-8,40%	-8,40%	
Costo processo	€ 23.950,98	€ 23.517,86	€ 24.902,50	€ 24.123,78	€ 20.000,00	€ 19.896,60	-17,52%	-0,52%	
costo del personale	€ 20.214,00	€ 20.232,00	€ 20.736,00	€ 20.394,00	€ 16.344,00	€ 16.344,00	-19,86%	0,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
N. rettifiche effettuate	0	0	0	0,00	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
N. avvisi di accertamento	53	58	61	57,33	0	0	-100,00%	#DIV/0!	
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0,00	0	0			
Totali ricorsi gestiti	0	0	0	0,00	0	0			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
N.	Categoria	N.	Categoria	N.	Categoria	N.	Tipologia		
1	D	1	C	2	B	1	LSU		
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% di morosità (morosi/contribuenti)					19,48%	16,67%	16,45%	-0,22%	OK
<b>Addebi su entrate proprie</b> n. dipendenti del servizio/ € entrate tributarie (tit I, II e III dell'entrata)					0,0000439%	0,0000412%	0,0000593%	0,00%	OK



<b>% morosità recuperate</b> (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)	13,65%	90,00%	80,78%	-9,22%	<b>NOOK</b>
<b>% controllo morosità</b> (n. controlli morosità/ore lavoro )	0,05	0,04	0,04	-0,02%	<b>NOOK</b>
<b>Tasso recupero evasione COSAP</b> (Totale recupero evasione COSAP / totale entrate correnti)	0,09%	0,31%	0,45%	0,14%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Velocità media incasso</b> (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	60,0	<b>60,00</b>	60,00	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Tasso di riscossione entrate di competenza</b> (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Tasso di smaltimento residui attivi</b> (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/ popolazione)	255,96%	217,16%	215,87%	-1,29%	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% di rettifica</b> (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>% ricorsi andati a buon fine</b> (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Analisi del risultato</b>					
<i>La gestione del canone è affidata in concessione ad un soggetto esterno abilitato che corrisponde al Comune un minimo annuo garantito e che provvede direttamente all'emissione degli avvisi di accertamento.</i>					



RIF 7E	Imposta Comunale sulla Pubblicità					ANNO	2013	
Obiettivo di processo: Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>Area Finanziaria</i>							
Servizio	<i>Servizio tributi</i>							
Ufficio/Centro di Costo	<i>Ragioneria</i>							
Processo 16								
Gestire le entrate ed i tributi locali								
Finalità del Processo								
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini								
Stakeholders								
Amministratori-contribuenti								
Indici								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	9.497	9.435	9.343	9.425	9.210	9.217		
N. morosi	36,00	42,00	49,00	42,33	40,00	41,00	-3,15%	2,50%
N. contribuenti	525,00	520,00	528,00	524,33	530,00	533,00	1,65%	0,57%
N. dipendenti del servizio	2,00	2,00	3,00	2,33	3,00	<b>3,00</b>	28,57%	0,00%
€ entrate correnti (Tit. I, II e III dell'Entrata)	2.599.238,00	6.493.029,60	6.845.572,64	5.312.613,41	7.278.376,62	5.055.631,25	-4,84%	-30,54%
€ incassati morosità	8.678,77	8.699,34	9.052,43	8.810,18	6.000,00	6.336,70	-28,08%	5,61%
€ morosità accertate	8.678,77	8.699,34	9.052,43	8.810,18	6.000,00	6.336,70	-28,08%	5,61%
N. controlli morosità	36,00	42,00	49,00	42,33	35,00	38,00	-10,24%	8,57%
Totale ore lavoro	374,00	281,00	282,00	312,33	226,00	226,00	-27,64%	0,00%



Totale recupero evasione ICP	8.678,77	8.699,34	9.052,43	8.810,18	6.000,00	6.336,70	-28,08%	5,61%	
Totale Entrate ICP	36.000,00	36.000,00	32.000,00	34.666,67	32.000,00	32.000,00	-7,69%	0,00%	
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)	60	60	60	60,00	60	60	0,00%	0,00%	
<b>Indici di Costo</b>									
Totale importo riscosso di competenza	€ 36.000,00	€ 36.000,00	€ 32.000,00	€ 34.666,67	€ 32.000,00	€ 32.000,00	-7,69%	0,00%	
Totale importo accertato di competenza	€ 36.000,00	€ 36.000,00	€ 32.000,00	€ 34.666,67	€ 32.000,00	€ 32.000,00	-7,69%	0,00%	
Totale importo riscosso residui	€ 36.000,00	€ 36.000,00	€ 32.000,00	€ 34.666,67	€ 32.000,00	€ 32.000,00	-7,69%	0,00%	
Totale importo accertato residui	€ 36.000,00	€ 36.000,00	€ 32.000,00	€ 34.666,67	€ 32.000,00	€ 32.000,00	-7,69%	0,00%	
Costo processo	€ 10.108,98	€ 8.343,86	€ 9.242,50	€ 9.231,78	€ 8.000,00	€ 7.620,60	-17,45%	-4,74%	
Costo personale	€ 6.732,00	€ 5.058,00	€ 5.076,00	€ 5.622,00	€ 4.068,00	€ 4.068,00	-27,64%	0,00%	
<b>Indici di Qualità</b>									
N. rettifiche effettuate	0	0	0	0,00	0	0			
N. avvisi di accertamento	36	42	49	42,33	40	45	6,30%	12,50%	
N. ricorsi accolti per l'ente	0	0	0	0,00	0	0			
Totali ricorsi gestiti	0	0	0	0,00	0	0			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
N.	Categoria	N.	Categoria	N.	Categoria	N.	Tipologia		
1	D	1	C	2	B	1	LSU		
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	<b>Performance realizzata</b>	Scost	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% di morosità (morosi/contribuenti)					8,07%	7,55%	7,69%	0,15%	<b>OK</b>
<b>Addetti su entrate proprie</b> n. dipendenti del servizio/ € entrate tributarie (tit I, II e III dell'entrata)					0,0000439%	0,0000412%	0,0000593%	0,00%	<b>OK</b>
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/€ morosità accertate)					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	<b>OK</b>
% controllo morosità (n. controlli morosità/ore lavoro)					0,14	0,15	0,17	1,33%	<b>OK</b>





<b>Tasso recupero evasione ICP</b> (Totale recupero evasione ICP / totale entrate correnti)	0,13%	0,08%	0,13%	0,04%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Velocità media incasso</b> (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)	60,0	60,00	60,00	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Tasso di riscossione entrate di competenza</b> (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Tasso di smaltimento residui attivi</b> (Totale importo riscosso residui / totale importo accertato residui)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/ popolazione)	€ 0,98	€ 0,87	€ 0,83	-4,18%	
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% di rettifica</b> (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	<b>OK</b>
<b>% ricorsi andati a buon fine</b> (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
<b>Analisi del risultato</b>					
<i>La gestione dell'imposta è affidata in concessione ad un soggetto esterno abilitato che corrisponde al Comune un minimo annuo garantito e che provvede direttamente all'emissione degli avvisi di accertamento.</i>					



RIF.8	SERVIZI CIMITERIALI						ANNO	2013
<b>Obiettivo di processo : Misurazione della performance</b>								
Settore	<b>Settore III -</b>							
Ufficio	<b>Ufficio Servizi Cimiteriali</b>							
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire la gestione e il monitoraggio dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto del Regolamento da parte delle agenzie di onoranze funebri nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2010	2011	2012	media triennio prec	Atteso nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno 2013	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	9.497	9.435	9.343	9.425	9300	<b>9217</b>	97,79%	99,11%
N° protocolli ricevuti	181	209	261	217	220	<b>231</b>	106,45%	105,00%
N° domande concessioni, rinnovi, sopraelevazione, ecc. ricevute	135	146	130	137	190	<b>125</b>	91,24%	65,79%
N° comunicazioni varie	46	63	59	56	55	<b>30</b>	53,57%	54,55%
n° richieste rateizzazione, rimborsi, svincolo polizze, regolarizzazioni delle concessioni, ecc.			72			<b>106</b>		
N° domande concessioni, rinnovi, sopraelevazione, ecc. accolte			125	42	200	<b>118</b>	283,20%	59,00%
N° decessi con relative sepolture presso i cimiteri comunali		109	136			<b>122</b>		
<b>Indici di Tempo</b>								
Ore apertura settimanale ufficio	8	8	8	8,00	8	<b>8</b>	100,00%	100,00%
N° ore custodia cimiteri - LSU	72	72	72	72,00	72	<b>72</b>	100,00%	100,00%



N° ore totali apertura settimanali cimiteri	72	72	72	72,00	72	<b>72</b>	100,00%	100,00%
<b>Indici di Costo ( dati di cassa)</b>								
Costo del Processo -personale	€ 43.944,46	€ 41.683,27	€ 44.420,84	€ 43.349,52	€ 44.000,00	<b>€ 38.320,94</b>	88,40%	87,09%
costo del Processo - opere e manutenzioni	€ 134.839,03	€ 200.663,09	€ 90.326,22	€ 141.942,78	€ 65.000,00	<b>€ 65.077,65</b>	45,85%	100,12%
<b>totale costo del processo</b>	<b>€ 178.783,49</b>	<b>€ 242.346,36</b>	<b>€ 134.747,06</b>	<b>€ 185.292,30</b>	<b>€ 109.000,00</b>	<b>€ 103.398,59</b>	55,80%	94,86%
Proventi cimiteriali di competenza	€ 173.206,84	€ 219.760,69	€ 189.225,96	€ 194.064,50	€ 100.000,00	<b>€ 84.264,47</b>	43,42%	84,26%
<b>Indici di Qualità</b>								
N° segnalazioni e reclami	5	9	6	6,67	5	<b>1</b>	15,00%	20,00%

Personale coinvolto nel Processo						Collaboratori coinvolti nel Processo	
N.	Categoria	%	N.	Categoria	%	N.	Tipologia
1	A2	100,00%	1	C2	2,50%		
1	B7	8,00%	1	D6	15,00%		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. o giorni apertura settimanale Ufficio/56 h o 7 gg)	22,22%	22,22%	<b>22,22%</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande di concessioni accolte/domande ricevute)	328,80%	95,00%	<b>105,93%</b>	0,11	<b>OK</b>
<b>Efficacia della custodia</b> (N. ore di custodia/Totale apertura)	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo pro capite del servizio</b> (costo del processo/popolazione)	€ 19,66	€ 11,72	<b>€ 11,22</b>	-€ 0,50	<b>NO OK</b>
<b>% Copertura</b> (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)	104,73%	91,74%	<b>€ 0,81</b>	-€ 0,10	<b>NO OK</b>



Indicatori di Qualità					
<b>% Segnalazioni e reclami</b> (N° segnalazioni e reclami/N° protocolli ricevuti)	3,07%	2,27%	<b>0,00</b>	-0,02	<b>NO OK</b>

**Analisi del risultato**

--	--	--	--	--	--



Rif.9	<b>SERVIZIO USI CIVICI</b>				<b>ANNO</b>	<b>2013</b>	
<b>Obiettivo di processo : Misurazione della performance</b>							
Settore Ufficio	<b>Settore III - Ufficio Usi Civici</b>						
<b>Processo 3</b>							
<b>Gestire richieste inerenti a legittimazioni - affrancazioni - mutamenti di destinazioni d'uso - alienazioni - sclassificazioni</b>							
<b>Finalità del Processo</b>							
<b>Garantire la gestione e il monitoraggio del servizio usi civici curando ogni aspetto dell'attività così come disposto dalle leggi nazionali e regionali attualmente in vigore</b>							
<b>Stakeholders</b>							
<b>Cittadini</b>							
<b>Indici</b>							
	2011 Servizio a capo di altro Settore	2012	Media biennio 2012/2013	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>							
<b>Popolazione</b>		9.343	9.343	9300	<b>9.217</b>	98,65%	99,11%
N° domande ricevute		126	126	130	<b>162</b>	128,57%	124,62%
N° domande accolte		126	126	130	<b>162</b>	128,57%	124,62%
N° domande istruite (2006-2013)		355	355	300	<b>306</b>	86,20%	102,00%
<b>Indici di Tempo</b>							
Ore apertura settimanale		16	16	16	<b>16</b>	100,00%	100,00%
<b>Indici di Costo</b>							
Costo del Processo		€ 16.275,68	€ 16.275,68	€ 17.000,00	<b>€ 23.148,33</b>	142,23%	136,17%



Proventi di competenza		€ 64.853,51	€ 64.853,51	€ 50.000,00	<b>€ 36.997,08</b>	57,05%	73,99%
<b>Indici di Qualità</b>							
N° Reclami		4	4	0	<b>2</b>	50,00%	#DIV/0!
N° segnalazioni		10	10	5	<b>15</b>	150,00%	300,00%

Personale coinvolto nel Processo						Collaboratori coinvolti nel Processo			
N.	Categoria	%	N.	Categoria	%	N.	Tipologia		
1	D6	20%				2	Tecnico esterno		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media biennio 2012/2013	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. o giorni apertura settimanale/36 h o 7 gg)	44,44%	44,44%	<b>44,44%</b>	1,00	<b>OK</b>
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/domande ricevute)	100,00%	100,00%	<b>100%</b>	1,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo pro capite del servizio</b> (costo del processo/popolazione)	€ 1,74	€ 1,83	<b>€ 2,51</b>	€ 1,37	<b>NO OK</b>
<b>% Copertura</b> (proventi di competenza/costo del processo)	398,47%	294,12%	<b>160%</b>	54%	<b>NO OK</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>N° reclami e n° segnalazioni</b>	14	5	<b>17</b>	3,40	<b>NO OK</b>

#### Analisi del risultato

*LA PRESENTE ANALISI RESTITUISCE SOLO IN PARTE L'ANDAMENTO DEL PROCESSO IN QUANTO SI È FATTO RIFERIMENTO ALLA GESTIONE DELL'ESERCIZIO 2013 ED ALLA MOVIMENTAZIONE DEI FASCICOLI. IN REALTÀ IL PROCEDIMENTO SI CONCLUDE DOPO MOLTI ANNI ANCHE IN RELAZIONE ALLA COMPETENZA DELLA REGIONE PER PARTE DEL PROCESSO. OCCORRERÀ PER IL FUTURO INDIVIDUARE INDICATORI ED INDICI CHE MEGLIO RESTITUISCANO LA COMPLESSITÀ DEL PROCESSO*

