



Relazione sulla performance anno 2012 - Allegato A

Catalogo dei servizi



SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA					ANNO	2012			
Obiettivo di processo: Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		Istruzione e tempo libero Servizi educativi			RIF	1			
Stakeholders									
Studenti, famiglie ed insegnanti									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.535	9.497	9.435	9.489,00	9343	9.343			
N° alunni	230	252	237	239,67	220	219	-8,62%	-0,45%	
N° domande accolte	224	239	224	229,00	224	201	-12,23%	-10,27%	
N° domande presentate	224	239	224	229,00	224	201	-12,23%	-10,27%	
N° Utenti (compreso insegnanti e personale ACA)	248	265	249	254,00	250	229	-9,84%	-8,40%	
N° pasti	33.521	37.658	32.656	34.611,67	33000	30047	-13,19%	-8,95%	
Indici di Tempo									
Tempo di attesa espresso in minuti	5	5	5	5,00	5	5	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€154.962,90	€177.718,72	€ 135.334,80	€156.005,47	€ 160.000,00	€122.629,20	-21,39%	-23,36%	
Proventi di competenza	€ 94.987,28	€ 83.336,78	€ 85.656,70	€ 87.993,59	€ 86.000,00	€ 68.179,21	-22,52%	-20,72%	
spesa di competenza del servizio Tit. I	€154.962,90	€177.718,72	€ 135.334,80	€156.005,47	€ 156.353,00	€ 122.629,20	-21,39%	-21,57%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	n.r	n.r							
Personale coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo				
N.	Categoria	N.	Categoria		Tipologia	N.	Tipologia		



1	B4	1	D5			appalto	
---	----	---	----	--	--	---------	--

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

Analisi del risultato

* 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



SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO					ANNO	2012			
Obiettivo di processo : Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità		Settore I affari generali			RIF 2				
Servizio		trasporto scolastico							
Ufficio/Centro di Costo									
Stakeholders									
Bimbi in età scolare e loro famiglie									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.535	9.497	9.435	9489,00		9.343			
N° alunni	631	639	627	632,33	630	662			
N° domande accolte	223	227	207	219,00	210	206	-5,94%	-1,90%	
N° domande presentate	223	227	207	219,00	210	206	-5,94%	-1,90%	
N° Utenti	223	227	207	219,00	210	206	-5,94%	-1,90%	
N° Morosi	5	6	3	1,00	3	1	0,00%	-66,67%	
N° km percorsi	97.812	108.176	85.224	97.071	98.000	99.960	2,98%	2,00%	
Indici di Tempo									
tempo massimo di permanenza su scuolabus in minuti	30	30	30	30,00	30	30	0,00%	0,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 204.064,27	€ 202.730,00	€ 202.730,00	€ 203.174,76	€ 205.800,00	€ 205.827,71	1,31%	0,01%	
Proventi di competenza	€ 35.277,80	€ 42.308,98	€ 39.805,40	€ 39.130,73	€ 38.000,00	€ 35.067,10	-10,38%	-7,72%	
€ incassati su morosità	€ 255,00	€ 863,00	€ 1.380,00	€ 832,67	€ 200,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%	
€ morosità accertate	€ 794,00	€ 767,00	€ 186,00	€ 582,33	€ 300,00	€ 0,00	-100,00%	-100,00%	
Indici di Qualità									
% 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%	33,33%	31,12%	-2,22%	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di morosità (morosi/utenti)				0,46%	5,00%	0,49%	-4,51%	OK
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				142,99%	80,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo al Km del servizio (costo del processo/km percorsi)				€ 2,09		€ 2,06	€ 2,06	NOOK
Costo medio per utente (proventi/utenti)				€ 178,68		€ 170,23	€ 170,23	NOOK
% di copertura del servizio (proventi di competenza / Costo del processo)				19,26%		17,04%	17,04%	OK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)				€ 21,41		€ 0,00	€ 0,00	OK
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 927,74		€ 999,16	€ 999,16	NOOK
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00		97%	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 meteorologiche. Il servizio di trasporto scolastico nel suo complesso è stato valutato positivamente dal 97% degli intervistati.



SERVIZIO ASILO NIDO					ANNO	2012			
Obiettivo di processo : Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio			Settore I - affari generali Servizi sociali			RF 03			
Stakeholders									
Famiglie con bimbi 0-3 anni									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.599	9.497	9.435	9510,33	9343	9.343			
N° posti occupati	40	39	38	39,00	35	29	-25,64%	-17,14%	
N° posti disponibili	40	40	40	40,00	40	40	0,00%	0,00%	
N° richieste pervenute	53	49	53	51,67	35	29	-43,87%	-17,14%	
Bimbi 0-3 anni	91	161	227	159,67	220	220			
N° gg apertura servizio	216	215	220	217,00	218	218	0,46%	0,00%	
N° ore servizio alla settimana	40	42	50	44,00	50	50	13,64%	0,00%	
Indici di Tempo									
Tempo medio in lista di attesa (mesi)	0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 271.237,53	€ 278.264,43	€ 270.856,62	€ 273.452,86	€273.452,86	€270.856,62	-0,95%	-0,95%	
Proventi di competenza	€ 72.471,70	€ 73.760,95	€ 73.592,41	€ 73.275,02	€ 73.275,00	€ 56.983,20	-22,23%	-22,23%	
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	0	0	0	0,00	80	90	#DIV/0!	12,50%	
Personale coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo				
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
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili)	97,50%	80,00%	72,50%	-7,50%	NOOK
% di utenti potenziali richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)	32,36%	16,00%	13,18%	-2,82%	NOOK
Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)	129,17%	88,00%	72,50%	-15,50%	OK
giorni di apertura del servizio .gg./365)	217,00	217,00	218,00	1,00	OK
orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)	44,00	50,00	50,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio in lista di attesa (mesi)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del servizio (provento / costo del processo)	26,80%	25,00%	21,04%	-3,96%	NOOK
Costo unitario (costo del processo / n. utenti utilizzatori)	€ 7.011,61	€ 7.000,00	€ 9.339,88	€ 2.339,88	NOOK
Costo procapite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)	€ 28,75	€ 28,00	€ 28,99	€ 0,99	NOOK
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio (indagine)	0,00		90,00	90,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					OK

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.



SERVIZIO - Igiene Urbana					ANNO	2012		
Obiettivo di processo: Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio		Settore IV - Urbanistica - Edilizia privata - Ecologia - Ambiente Ecologia				RF 04		
DESCRIZIONE								
<p>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.</p>								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
Indici di Quantità	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Popolazione	9.535	9.497	9.435	9489,00	9.435	9.343		
N. tonnellate raccolta differenziata	1.269,85	1.369,42	1.268,52	1302,60	1.300,00	1510,79	15,98%	16,21%
di cui frazione umida						463,19		
N. tonnellate totale RSU indifferenziata raccolti	2.015,58	2.202,42	2.265,24	2161,08	2.250,00	1794,06	-16,98%	-20,26%
N° sanzioni	-	-	5,00	1,67	2	9	440,00%	350,00%
N° controlli	20,00	15,00	19,00	18,00	25	28	55,56%	12,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	6,00	10,00	8,00	8,00	5	1	-87,50%	-80,00%
Totale Ton. rifiuti (RSU + differenziata)	3.285,43	3.571,84	3.533,76	3463,68	3550,00	3304,85	-4,59%	-6,91%
N° utenze	4.299,00	4.302,00	4.305,00	4302,00	4320,00	4320,00	0,42%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	15	15	15	15,00	15		-100,00%	100,00%
N° passaggi raccolta alla settimana (ad ogni passaggio vengono raccolte più frazioni di rifiuto)	6	6	6	6,00	6		-100,00%	100,00%
Indici di Costo								



Costo servizio igiene urbana	€ 527.049,60	€ 651.889,31	€562.078,00	€580.338,97		€ 681.000,00	17,35%	#DIV/0!	
costi smaltimento	€ 279.776,99	€ 319.000,00	€316.000,00	€304.925,66		€ 340.192,30	11,57%	#DIV/0!	
di cui per avvio a recupero solo frazione umida						€ 64.200,00			
costo personale coinvolto nel processo	€ 32.000,00	€ 33.447,44	€ 33.447,44	€ 32.964,96		€ 33.447,44			
costo complessivo del processo	€ 838.826,59	€1.004.336,75	€911.525,44	€918.229,59		€1.054.639,74	14,86%	#DIV/0!	
costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	-	-				€ 6.050,00			
Proventi	€ 778.554,30	€ 925.539,30	€875.540,44	€859.878,01	€ 930.000,00	€ 929.991,11	8,15%	0,00%	
Indici di Qualità									
N. disservizi segnalati a voce telefonicamente stimati	45	40	56	47,00	20	17	-63,83%	-15,00%	
N. interventi effettuati	45	40	56	47,00	20	17	-63,83%	-15,00%	
Personale coinvolto nel Processo			Soggetti coinvolti nel Processo						
N.	Categoria	% tempo lavoro	N.	Tipologia	N.	Tipologia			
1	C5	50			1	appalto servizio			
1	D6	20							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RSU raccolti)					37,61%	36,62%	45,71%	9,09%	OK
% raccolta frazione umida (Ql. raccolta differenziata frazione umida /ql.totale RSU raccolti)							14,02%		
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)					9,26%	8,00%	32,14%	24,14%	OK
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)					2,19%	1,37%	0,27%	-1,10%	OK
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)					0,81	0,82	0,77	-0,06	OK
Indicatori di Efficacia temporale									
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)									
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)					15,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio Ql (costo del processo/Ql totali raccolti)					€ 265,10		€ 206,06	€ 206,06	NOOK



% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)	93,65%		88,18%	88,18%	OK
Costo medio per utente (provento/utenti)	€ 199,88		€ 216,18	€ 216,18	NOOK
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	-		€ 6.050,00	€ 6.050,00	NOOK
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 96,77		€ 112,88	€ 112,88	NOOK
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)	€ 660,13		€ 615,57	€ 615,57	NOOK
Costo delle raccolta differenziata frazione umida (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)			€ 138,60		
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (indagine)***	79,00%	80,00%			
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)	100,00%		100,00%	100,00%	OK
% Reclami (N. reclami/ utenti)	0,00%		0,00%	0,00%	OK

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.*