

Comune di Castel di Lucio				<b>ANNO</b>	<b>2011</b>			
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><i>Area Amministrativa</i></td></tr> <tr><td><i>Servizio Socio-assistenziale</i></td></tr> <tr><td><i>Ufficio</i></td></tr> </table>					<i>Area Amministrativa</i>	<i>Servizio Socio-assistenziale</i>	<i>Ufficio</i>
<i>Area Amministrativa</i>								
<i>Servizio Socio-assistenziale</i>								
<i>Ufficio</i>								
<b>Processo 2</b>								
<b>Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire da un lato il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel suo contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare, e dall'altro l'integrazione sociale della popolazione anziana.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Anziani assistiti e loro famiglie</b>								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/ domande ricevute)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>% di assistiti</b> (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)	6,25%	6,44%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Tasso di invecchiamento popolazione</b> (n.anziani/popolazione)	23,02%	28,24%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Media anziani che frequentano il CD</b> (presenza media / n. iscritti al CD)	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Tempi medi di attivazione del servizio SAD</b> (dalla data richiesta alla data attivazione)	30	25	0,00	-25,00	OK			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>% di copertura del processo</b> (proventi di competenza / Costo del processo)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Costo unitario del processo</b> (costo del processo/utenti)	€ 371,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/ popolazione)	€ 21,35	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>% Finanziamenti</b> (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>% gradimento</b> (indagine)	70,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
<b>Valutazione da parte degli operatori</b> (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
<b>Grado di attenzione</b> (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)	150,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di Castel di Lucio				ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<i>Area Amministrativa</i>				
Servizio	<i>Servizio</i>				
Ufficio/Centro di Costo	<i>Ufficio</i>				
Processo 5					
Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica					
Finalità del Processo					
<b>Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, contributi, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.</b>					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)	162,50%	<b>117,95%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% soddisfazione delle richieste buoni libro (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
		<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (scuolabus) (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% utilizzo del trasporto scolastico (scuolabus) (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)	34,85%	<b>44,35%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni)	34,01%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
			<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Efficacia temporale					
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)	15	<b>10</b>	<b>0,00</b>	-10,00	<b>OK</b>
Ore di prestazione settimanali erogate ???	170	<b>0</b>	<b>0</b>	0	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	72,01%	<b>68,41%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)	€ 1,95	€ 2,46	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti	€ 0,55	€ 0,78	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)	€ -	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	107,98%	<b>126,62%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo al Km (soesa di competenza/km percorsi)	€ 0,48	€ 0,56	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)	€ -	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)	€ 170,31	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Qualità					
% gradimento (da customer satisfaction)	75,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
media reclami (reclami/utenti)	0,00	<b>0,00</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Comune di Castel di Lucio				ANNO	2011			
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;"><i>Area Amministrativa</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Servizio</i></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><i>Ufficio</i></td></tr> </table>					<i>Area Amministrativa</i>	<i>Servizio</i>	<i>Ufficio</i>
<i>Area Amministrativa</i>								
<i>Servizio</i>								
<i>Ufficio</i>								
<b>Processo 6</b>								
<b>Gestire i servizi demografici</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva , rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>0,00</b>	-1,00	<b>NOOK</b>			
<b>% Personale</b> (n. unità operative del processo/popolazione)	0,29%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#RIF!</b>	#RIF!	<b>#RIF!</b>			
<b>% pratiche pro capite</b> (n. pratiche/popolazione)	143,30%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#RIF!</b>	#RIF!	<b>#RIF!</b>			
<b>% autonomia dei cittadini</b> verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati) (n.	4,34%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Tempo medio in minuti di attesa allo sportello</b>	15	<b>10</b>	<b>0,00</b>	-10,00	<b>OK</b>			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)	€ 82,17	<b>#DIV/0!</b>	<b>#RIF!</b>	#RIF!	<b>#RIF!</b>			
<b>Costo medio pratica</b> (costo del processo/n. pratica)	€ 68,54	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>% gradimento</b> (indagine)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>			
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

		ANNO	2011		
<b>Obiettivo di processo</b>					
<b>Misurazione della performance</b>					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area Amministrativa</u>				
Servizio	<u>Servizio</u>				
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio</u>				
<b>Processo 7</b>					
<b>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</b>					
<b>Finalità del Processo</b>					
<b>Garantire il controllo del territorio e gestire la Protezione Civile, anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale</b>					
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
<b>Stakeholder</b>					
<b>Cittadini e utenti della strada</b>					
<b>Vigilanza stradale settimanale</b> (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	20,45%	<b>22,73%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% Controlli</b> (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	5,43%	<b>5,52%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso presenza</b> (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	#RIFI	<b>#DIV/0!</b>	<b>#RIFI</b>	#RIFI	<b>#RIFI</b>
<b>Tasso sicurezza stradale</b> (n. sinistri/ Km strade territorio)	#RIFI	<b>#DIV/0!</b>	<b>#RIFI</b>	#RIFI	<b>#RIFI</b>
<b>% sanzioni immediatamente contestate</b> (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)	6,58%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% presenza sul territorio settimanale</b> (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	12,12%	<b>15,15%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Presidio serale</b> (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)	209,52%	<b>214,29%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Rapporto popolazione/agenti</b> (popolazione/ n. agenti)	347,50	<b>343,50</b>	<b>#RIFI</b>	#RIFI	<b>#RIFI</b>
<b>% servizio di prossimità settimanale</b> (n. ore servizi prossimità settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanale)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di abusivismo</b> (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	3,64%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% controlli attività produttive</b> (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)	83,33%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% controlli cantieri</b> (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)	60,00%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% controlli attività edilizia</b> (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	0,00%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di sensibilizzazione dei cittadini</b> (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)	3,60%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Efficacia della progettazione della Protezione Civile</b> (n. iniziative realizzate/ n. attività progettate)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio in minuti di intervento su chiamata</b> (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	20	<b>15</b>	<b>0,00</b>	-0,15	<b>OK</b>
<b>Tempo medio di intervento su chiamata</b> (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	15	<b>10</b>	<b>0,00</b>	-0,10	<b>OK</b>
<b>Tempo medio in gg chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive</b> (esclusi tempi di terzi)	5	<b>3</b>	<b>0,00</b>	-0,03	<b>OK</b>
<b>Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti</b>	5	<b>5</b>	<b>0,00</b>	-0,05	<b>OK</b>
<b>Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti</b>	5	<b>5</b>	<b>0,00</b>	-0,05	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Valore medio sanzioni sicurezza stradale</b> (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 65,74	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione</b> (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio controlli su attività edilizie e produttive</b> (costo del processo/ n. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie)	€ 2.465,39	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Valore medio sanzioni su attività edilizie e produttive</b> (proventi di competenza/ n. abusi accertati)	€ 0,00	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/ popolazione)	97,55158993	<b>0</b>	<b>#RIFI</b>	#RIFI	<b>#RIFI</b>
<b>% media finanziamento</b> (finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)	(importo)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (indagine)	0,00%	<b>0,00%</b>	<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>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>% contestazioni sicurezza stradale</b> (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	0,00%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive</b> (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Comune di Castel di Lucio				ANNO	2011
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area Amministrativa</b>				
Servizio	<b>Servizio</b>				
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio</b>				
Processo 9					
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico					
Finalità del Processo					
<b>Gestire e valorizzare la Biblioteca per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età</b>					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>					
Stakeholder					
Cittadini					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
<b>Indice di diffusione</b> (Utenti reali/popolazione)	17,99%	<b>18,92%</b>	<b>#RIF!</b>	#RIF!	<b>#RIF!</b>
<b>Media prestiti</b> (prestiti/utenti reali)	0,92	<b>0,92</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	-100,00%	<b>NOOK</b>
<b>Indici di prestito</b> (N. prestiti/popolazione)	16,55%	<b>17,47%</b>	<b>#RIF!</b>	#RIF!	<b>#RIF!</b>
<b>Indice di circolazione</b> (N. prestiti/patrimonio)	5,40%	<b>5,33%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Prenotazione on-line</b> (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Efficacia temporale					
<b>Tempo medio di attesa per il prestito</b>	30	<b>20</b>	<b>0,00</b>	-20,00	<b>OK</b>
Indicatori di Efficienza Economica					
<b>Costo prestito</b> (costo processo/n. prestiti)	€ 60,76	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo pro capite</b> (costo processo/popolazione)	€ 10,05	€ -	<b>#RIF!</b>	#RIF!	<b>#RIF!</b>
<b>Investimenti per materiale multimediale</b> (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)	€ -	€ -	<b>#RIF!</b>	#RIF!	<b>#RIF!</b>
<b>Investimenti per libri</b> (Spesa acquisto libri/popolazione)	€ 0,72	€ -	<b>#RIF!</b>	#RIF!	<b>#RIF!</b>
Indicatori di Qualità					
<b>% gradimento iniziative promozione</b> (indagine)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Comune di Castel di Lucio					ANNO	2011
<b>Obiettivo di processo</b>						
<b>Misurazione della performance</b>						
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<b>Area Amministrativa</b>					
Servizio	<b>Servizio</b>					
Ufficio/Centro di Costo	<b>Ufficio</b>					
<b>Processo 10</b>						
<b>Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP</b>						
<b>Finalità del Processo</b>						
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge						
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>						
collegamento con le politiche/linee strategiche						
<b>Stakeholder</b>						
<b>Cittadini</b>						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
<b>Tasso di accessibilità sportello</b> (h. apertura settimanale/36 h)	24,00	<b>28,00</b>	<b>0,00</b>	-28,00	<b>NOOK</b>	
<b>% di richieste evase urp</b> (n. richieste evase/ n. richieste pervenute)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Tasso di capillarità avvisi e informazioni</b> (n. avvisi-informazioni / cittadini)	12,23%	13,83%	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Media comunicazioni gestite da personale del processo</b> (contatti-news-pubblicazioni/unità operative processo)	2739,29	0,04%	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
			<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
<b>Tempo medio in gg di evasione richieste</b>	20	<b>15</b>	<b>0,00</b>	-15,00	<b>OK</b>	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo del processo/popolazione)	€ 32,80	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	
<b>Indicatori di Qualità</b>						
<b>% gradimento</b> (indagine)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>	
<b>Analisi del risultato</b>						
commento sintetico sui risultati						

Comune di Castel di Lucio					ANNO	2011	
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area Amministrativa						
Servizio	Servizio						
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio						
Processo 12							
Gestire l'assistenza alle fragilità sociali, ai minori e ai disabili							
Finalità del Processo							
Attivare interventi di assistenza alle fragilità sociali; erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo; partecipare a progetti ed iniziative promossi a livello sovracomunale al fine di prevenire e far fronte a fenomeni di disagio sociale; garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile ed assicurare, informare e orientare i cittadini sulle norme che regolano le locazioni, sulle procedure di rilascio alloggio e sul sostegno agli affitti con la gestione dei contributi secondo le indicazioni della Regione e del Comune.							
Missione - Visione dell'Ente							
collegamento con le politiche/linee strategiche							
Stakeholder							
Persone in difficoltà economica e sociale, minori e disabili							
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia							
% soddisfazione delle richieste (n. richieste complessive seguite da contributi / n. richieste complessive presentate ammissibili)	45,76%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% di contribuzione comunale (€ da entrate proprie comunali/ € complessivamente erogati)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% personale su popolazione (n. unità operative del processo/popolazione)	0,14%	0,00	#RIF!	#RIF!	#RIF!		
Copertura del servizio Assistenza Sociale (n. contatti al servizio Assistenza Sociale/ popolazione maggiore di 18 anni)	7,10%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Media delle prestazioni Servizio Assistenza Sociale (n. prestazioni Servizio Assistenza Sociale /n. utenti in carico Servizio Assistenza Sociale )	31,25%	34,29%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio erogazione contributo gg	30	30	0,00	-30,00%	NOOK		
Tempo medio presa in carico al Servizio Assistenza Sociale (giorni tra domanda e analisi del bisogno)	7	7	0	0	NOOK		
Tasso di accessibilità al Servizio Assistenza Sociale Prof.le (ore apertura/ 36 ore)	22,22%	16,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione	30	30	0	0	NOOK		
Indicatori di Efficienza Economica							
Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)	€ 144,44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo unitario (costo del processo/ n. soggetti beneficiari)	393,4503704	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite del processo (Costo del processo/ popolazione)	€ 7,64	€ -	#RIF!	#RIF!	#RIF!		
% Finanziamenti (Importo finanziato da altri enti su progetti/ costo del processo)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità							
Valutazione da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Analisi del risultato							
commento sintetico sui risultati							

Comune di Castel di Lucio		ANNO	2011
<b>Obiettivo di processo</b>			
<b>Misurazione della performance</b>			
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Area Amministrativa</u>		
Servizio	<u>Servizio</u>		
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio</u>		
<b>Processo 15</b>			
<b>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche</b>			
<b>Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)</b>			
<p><b>Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza secondo modalità gestionali atte a favorire il contenimento dei costi per l'amministrazione; collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocinii; organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini; promuovere la conoscenza del territorio e sostenere l'offerta turistica.</b></p>			
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>			
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>			
<b>Stakeholder</b>			
<b>Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive</b>			



INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% soddisfazione delle richieste di contributo</b> (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	20,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% soddisfazione delle richieste di patrocinio</b> (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Capacità propositiva dell'Ente</b> (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Media partecipazione alle iniziative culturali</b> partecipanti / N. iniziative culturali) (N.	67	68	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Grado di sostegno comunale</b> (N. iniziative finanziate / N. iniziative organizzate sul territorio )	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Partecipazione media alle iniziative culturali</b> (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali )	67	68	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Partecipazione media alle manifestazioni ricreative</b> (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)	150	163	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Partecipazione media alle manifestazioni sportive</b> (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive )	250	250	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% di efficacia delle manifestazioni</b> (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	215,83%	236,54%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Tasso di accesso agli impianti sportivi</b> (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)	95,24%	95,24%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Grado di utilizzabilità degli impianti</b> attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti) (n. convenzioni	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% utilizzo impianti sportivi</b> (utenti degli impianti sportivi /popolazione)	14,39%	16,01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Partecipazione media alle iniziative turistiche</b> (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche )	1500,00	1600,00	#RIF!	#RIF!	#RIF!
<b>Capacità attrattiva</b> turistica/popolazione) (popolazione	107,91%	109,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio erogazione contributo</b>	90	0	0,00	0,00%	OK
<b>Tempo medio erogazione patrocinio</b>	90	50	0,00	-50,00%	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Valore medio contributi erogati</b> (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)	€ 4.500,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro-capite delle iniziative culturali</b> (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali )	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro-capite delle manifestazioni ricreative</b> (Costo complessivo delle iniziative ricreative /N. partecipanti alle iniziative ricreative )	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro-capite delle manifestazioni sportive</b> (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive )	€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro-capite delle manifestazioni turistiche</b> (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche )	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!	#RIF!
<b>Grado di autofinanziamento</b> (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione)	€ 70,45	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Tasso di coinvolgimento</b> (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)	8,33%	7,69%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>% gradimento</b> (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Analisi del risultato</b>					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Comune di Castel di Lucio				ANNO	2011			
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><b>Area Amministrativa</b></td></tr> <tr><td><b>Servizio</b></td></tr> <tr><td><b>Ufficio</b></td></tr> </table>					<b>Area Amministrativa</b>	<b>Servizio</b>	<b>Ufficio</b>
<b>Area Amministrativa</b>								
<b>Servizio</b>								
<b>Ufficio</b>								
<b>Processo 19</b>								
<b>Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>								
<b>Stakeholder</b>								
<b>Uffici comunali / Organi istituzionali</b>								
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>% personale</b> (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Media atti gestiti da personale del processo</b> (delibere-determine-ordinanze-contratti-scritture private-convenzioni-notifiche-pubblicazioni-archivio/unità operative)	319	288	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Efficacia del Servizio Protocollo</b> protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente) (n. atti	23,82%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Efficacia del Servizio Archivio</b> / n. atti da archiviare) (n. atti archiviati)	27,69%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>% atti archiviati digitalmente</b> (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Tasso sviluppo</b> (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Autonomia di intervento operativo</b> (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Tempo medio di pubblicazione atti</b> (da approvazione a pubblicazione)	7	7	0,00	-7,00	OK			
<b>Tempo medio iter protocollo in entrata</b> dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (dal ricevimento)	2	1	0,00	-1,00	OK			
<b>Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente</b>	30	20	0,00	-20,00	OK			
<b>Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico</b>	60	50	0,00	-50,00	OK			
<b>Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	OK			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Costo medio del processo</b> (costo processo/n. unità operative del processo)	€ 24.809,15	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione )	€ 107,09	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Costo medio postazione</b> (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)	37213,73	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Costo canonici di manutenzioni sw</b> costo canonici manutenzione software/ n. applicativi ) (totale)	502	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Costo canonici di manutenzioni hw</b> canonici manutenzione hardware/ n. postazioni totali) (totale costo)	0	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>% gradimento</b> (indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK			
<b>N. segnalazioni atti mancanti in archivio</b>	0	0	0	0	OK			
<b>N. errori di smistamento atti</b>	15	10	0	-10	NOOK			
<b>Capacità di risoluzione</b> (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

**Rapporto compatibilità per 7c scheda processi Piccoli comuni Rev. 4.xls - 2.xls**

**Data esecuzione: 17/11/2011 13:50**

Le seguenti caratteristiche della cartella di lavoro non sono supportate nelle versioni precedenti di Excel. Se si salva la cartella di lavoro in un formato di file precedente, tali caratteristiche potrebbero andare perse o venire ridotte.

**Perdita di fedeltà non significativa**

**Numero  
occorrenze**

Alcune formule della cartella di lavoro sono collegate ad altre cartelle di lavoro che sono chiuse. Nelle versioni precedenti di Excel, se le cartelle di lavoro collegate non sono aperte, al ricalcolo di tali formule verranno restituiti fino a un massimo di 255 caratteri.

43

['Economico  
Patrimoniale'!E75](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!G75](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!I75](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!K75](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!E78](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!G78](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!I78](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!K78](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!E81](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!G81](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!I81](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!K81](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!E84](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!G84](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!I84](#)  
['Economico  
Patrimoniale'!K84](#)  
['Organizzazione'!E  
42](#)  
['Organizzazione'!G  
42](#)  
['Organizzazione'!I4  
2](#)  
['Organizzazione'!K  
42](#)  
['Organizzazione'!E  
48](#)

['Organizzazione'!G48](#)  
['Organizzazione'!I48](#)  
['Organizzazione'!K48](#)  
['4 Ecologia'!G24:I24](#)  
['4 Ecologia'!N24](#)  
['8 Disabili'!N24](#)  
['9 Minori'!G24:I24](#)  
['9 Minori'!N24](#)  
['9 Minori'!G28:I28](#)  
['9 Minori'!G33:I33](#)  
['9 Minori'!N33](#)  
['12 Comunicazione e URP'!N24](#)  
['23\\_S](#)  
[Personale'!N24](#)  
['24\\_S](#)  
[Segreteria'!N24](#)