

Comune di					ANNO	2012		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area Tecnica							
	Ufficio Polizia Municipale							
Processo 10								
Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale								
Finalità del Processo								
Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale								
Stakeholders								
Automobilisti, ciclisti e pedoni								
Indici								
			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			0	0,00		0		
Km territorio			0	0,00		0		
Km strade			0	0,00		0	#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore servizio di controllo stradale				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore servizio complessive pm				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. controlli servizio C.d.S.				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore vigilanza sul territorio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. ore servizio pattuglie stradali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
n. sinistri				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. violazioni globali				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
N. infrazioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo del processo				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. ricorsi accolti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. sanzioni totali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento servizio (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
INDICATORI DI PERFORMANCE								
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia								
Vigilanza stradale (ore di servizio di controllo stradale /ore servizio complessive pm)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% Controlli (n. controlli C.d.S./ore vigilanza sul territorio)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso presenza (ore servizio pattuglie stradali/Km territorio)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/n. Km strade)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% sanzioni immediatamente contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)			0,00		0	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Contributo pro capite (Costo del processo/Popolazione)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità								
% contestazioni (N. ricorsi accolti/n. sanzioni totali)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% gradimento servizio (indagine)			0,00%		0,00%	0,00%	OK	
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)			0,00%		0,00%	0,00%	OK	
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di		ANNO	2012						
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Area Tecnica</u>								
Servizio	<u>Ufficio Polizia Municipale</u>								
Ufficio/Centro di Costo									
Processo 18									
Gestire il Servizio di Igiene Urbana									
Finalità del Processo									
Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
		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				0	0,00	0			
N. QI raccolta differenziata					0,00		#DIV/0!		
N. ql.totale RSU raccolti					0,00		#DIV/0!		
N° sanzioni					0,00		#DIV/0!		
N° controlli					0,00		#DIV/0!		
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati					0,00		#DIV/0!		
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)					0,00		#DIV/0!		
N° utenze					0,00		#DIV/0!		
					0,00		#DIV/0!		
Indici di Tempo									
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)					0,00		#DIV/0!		
N° passaggi raccolta alla settimana					0,00		#DIV/0!		
					0,00		#DIV/0!		
Indici di Costo									
Costo complessivo del processo					€ 0,00		#DIV/0!		
Proventi					€ 0,00		#DIV/0!		
Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati					€ 0,00		#DIV/0!		
Costi raccolta differenziata					€ 0,00		#DIV/0!		
					0,00		#DIV/0!		
Indici di Qualità									
N. disservizi segnalati					0,00		#DIV/0!		
N. interventi effettuati					0,00		#DIV/0!		
N. reclami					0,00		#DIV/0!		
% gradimento del servizio (indagine)					0,00		#DIV/0!		
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% raccolta differenziata (QI raccolta differenziata / ql.totale RSU raccolti)					#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)					#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% intervento per abbandono interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)					(N. 0,00%		0,00%	0,00%	OK
Produzione rifiuti pro capite raccolti (RSU + differenziata/utenze)					(ql. Totali #DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)					0,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)					0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio QI processo/(QI totali raccolti)					(costo del #DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura economica del servizio costo del processo)					(provento / #DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per utente servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)					(provento/utenti) #DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo per rifiuti abbandonati servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)					(costo del #DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo delle raccolta differenziata differenziata / ql. smaltiti da differenziata)					(costi #DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)					0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
% disservizio segnalati/N. interventi effettuati)					(N. disservizi #DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Reclami (N. reclami/ utenti)					#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di						ANNO	2012	
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità		Area Tecnica						
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Polizia Municipale						
Processo 20								
Gestire il Trasporto Scolastico								
Finalità del Processo								
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.								
Stakeholders								
Famiglie con bimbi in età scolare								
Indici								
			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			0	0,00		0		
N° alunni			0	0,00		0		
N° domande accolte				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° domande presentate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° Utenti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° Morosi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° km percorsi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi di competenza				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ incassati su morosità				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
€ morosità accertate				€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Valutazione del servizio da parte degli operatori				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio		(utenti/alunni)		#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste		(domande accolte/ domande presentate)		#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di morosità		(morosi/utenti)		#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate		(€ incassati su morosità/ € morosità accertate)		#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo al Km del servizio		(costo del processo/km percorsi)		#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per utente		(proventi/utenti)		#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del servizio		(proventi di competenza / Costo del processo)		#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del servizio		(costo del processo/utenti)		#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio		(indagine)		0,00		0,00	0,00	OK
Valutazione del servizio da parte degli operatori		(indagine)		0,00		0	0,00	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di		ANNO	2012				
Obiettivo di processo Misurazione della performance							
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Area Tecnica</u>						
Servizio	<u>Ufficio Polizia Municipale</u>						
Ufficio/Centro di Costo							
Processo 49							
Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi							
Finalità del Processo							
Garantire l'efficienza della segnaletica stradale							
Stakeholders							
Automobilisti/ Motociclisti / Ciclisti / Pedoni							
Indici							
		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		0	0,00		0		
N° segnali			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Km strade urbane		0,00	0,00	180	0	#DIV/0!	-100,00%
N° segnali sostituiti			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi effettuati			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° interventi programmati			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo							
N° interventi effettuati in ritardo			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
tempo medio di intervento su segnalazione (gg)			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo							
Costo del processo			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Costo segnaletica			€ 0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità							
% gradimento servizio			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° segnalazioni cartelli non conformi Cds			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
			0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo	Nominativo	
INDICATORI DI PERFORMANCE							
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
% copertura (n. segnali /km strade urbane)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di rinnovamento (n. segnali sostituiti/n. totali segnali)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di realizzazione del Piano (n. interventi effettuati / n. interventi programmati)		(n. interventi)	#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale							
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione			0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo / popolazione)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio per km della viabilità (costo complessivo del processo/km strade)			#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità							
% gradimento servizio (indagine)			0,00		0,00	0,00	OK
n. segnalazioni di cartelli non conformi al CDS			0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato							
<i>commento sintetico sui risultati</i>							