

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 14								
Gestire i servizi ricreativi								
Finalità del Processo								
Organizzare i servizi e le iniziative ricreative promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini.								
Stakeholders								
Cittadini/associazioni								
Indici								
	2008	2009	2010	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	0	0,00		0		
N° iniziative promosse dall'ente				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. iniziative promosse sul territorio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Totale partecipanti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Totale iniziative				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Utilizzatori dei servizi				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								
				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!
Importo sponsorizzazioni				€ 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!
				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								
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media partecipanti (totali partecipanti/ totale iniziative)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di efficacia dei servizi (utilizzatori dei servizi/popolazione)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (proventi di competenza / costo del processo)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (Indagine)				0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 37								
Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese								
Finalità del Processo								
Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio								
Stakeholders								
Tecnici professionisti / Imprese								
Indici								
	2008	2009	2010	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	0	0,00		0		
N° domande evase				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° domande pervenute				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. domande presentate ammissibili				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° domande gestite on-line				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
h apertura settimanale				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								
Tempo medio risposta (in gg)				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 Costo								
Costo del processo				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 del servizio (indagine)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				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	Costo	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande evase/ domande pervenute)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di richieste gestite on line (domande gestite on line/domande pervenute)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio risposta				0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine)				0,00%		0,00%	€ 0,00	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 51								
Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti								
Finalità del Processo								
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.								
Stakeholders								
Esercizi commerciali - Attività Produttive								
Indici								
	2008	2009	2010	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	0	0,00		0		
N° domande accolte				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° domande presentate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° attività presenti sul territorio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Nuove attività insediate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Attività cessate				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° commercio di vicinato				0			#DIV/0!	#DIV/0!
N° attività commerciali				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)				0			#DIV/0!	#DIV/0!
h. apertura settimanale				0			#DIV/0!	#DIV/0!
				0			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rilascio autorizzazioni				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!
				€ 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!
				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								
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente e anche licenze commercio ambulante/popolazione				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)				0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio rilascio autorizzazioni				0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo medio (n. attività) (costo del processo / n. attività)				#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!
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
commento sintetico sui risultati								

Comune di					ANNO	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 56								
Gestire il protocollo e l'archivio								
Finalità del Processo								
Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi								
Stakeholders								
Uffici comunali								
Indici								
	2008	2009	2010	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	0	0,00		0		
N° atti protocollati in Uscita dai servizi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° atti protocollati in uscita complessivamente				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° totale dipendenti	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00		
N° atti da archiviare				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° atti archiviati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° dipendenti del servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
Costo del processo				€ 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!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
n. segnalazioni atti mancanti in archivio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
n. errori di smistamento atti				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								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Costo	ESITO
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo / n. atti protocollati in uscita complessivamente)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				0,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente				0,00		0,00	0,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico				0,00		0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/dipendenti)				#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!
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				0,00		0,00	0,00	OK
n. segnalazioni atti mancanti in archivio				0,00		0,00	0,00	OK
n. errori di smistamento atti				0,00		0,00	0,00	OK
Analisi del risultato								
<i>commento sintetico sui risultati</i>								