

N.	PROCESSO	AREA ORGANIZZATIVA
1	Erogare servizi cimiteriali	TECNICA
2	Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani	AMM.VA ED AFF.GEN.LI
3	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	ECON.FINAN.
4	Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	AMM.VA ED AFF.GEN.LI
5	Gestire i servizi demografici	AMM.VA ED AFF.GEN.LI
6	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	PROT. CIV. E P.M.
7	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	AMM.VA ED AFF.GEN.LI
8	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	ECON.FINAN.
9	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	ECON.FINAN.
10	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	TECNICA
11	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	AMM.VA ED AFF.GEN.LI
12	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	TECNICA
13	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	TECNICA
14	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	AMM.VA ED AFF.GEN.LI
15	Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi	AMM.VA ED AFF.GEN.LI

CARATTERISTICHE DELL'ENTE

Popolazione					
Descrizione		2008	2009	2010	2011
Popolazione residente al 31/12		7.249	7.240	7.209	
di cui popolazione straniera		160	190	233	0
Descrizione		2008	2009	2010	Saldo Naturale
nati nell'anno		57	41	67	-59
deceduti nell'anno		75	79	70	
immigrati		187	192	150	Saldo Migratorio
emigrati		158	164	178	29
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2008	2009	2010	2011
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	242	280	333	
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	491	496	489	
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.306	1.302	1.298	
Popolazione in età adulta	30-65 anni	3.598	3.618	3.601	
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	1.612	1.544	1.488	
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2008	2009	2010	2011
Prima infanzia	0-3 anni	59	100	161	
Utenza scolastica	4-13 anni	595	598	584	
Minori	0-18 anni	1.026	1.073	1.120	
Giovani	15-25 anni	945	953	950	
Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)					0

Territorio				
Superficie in Km ^q				26
Frazioni				35
Risorse idriche				
Laghi				0
Fiumi				0

Viabilità					
Strade		2008	2009	2010	2011
Statali	Km	10	10	10	
Provinciali	Km	200	200	200	
Comunali	Km	300	300	300	
Vicinali	Km				
Autostrade	Km				
Tot. Km strade		510	510	510	0,00

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Gestione delle Entrate								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	€ 81.843,68		€ 186.700,44		€ 178.943,26			
1 - Tributarie	€ 1.222.583,20	€ 529.527,05	€ 1.214.081,16	€ 539.319,42	€ 1.224.667,97	€ 599.087,24		
2 - Trasferimento Stato	€ 3.756.392,93	€ 2.880.181,60	€ 3.712.065,48	€ 2.735.975,26	€ 4.153.186,86	€ 2.875.803,55		
3 - Extratributarie	€ 948.941,10	€ 139.713,66	€ 1.003.781,13	€ 159.176,19	€ 830.499,19	€ 163.989,18		
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 1.549.747,07	€ 340.284,05	€ 852.072,55	€ 677.584,65	€ 870.196,51	€ 566.648,06		
5 - Entrate da acc.prestiti	€ 244.436,00		€ 1.800.000,00		€ 320.988,85	€ 320.988,85		
6 - Servizi conto terzi	€ 1.410.280,54	€ 1.307.614,25	€ 762.948,00	€ 726.177,81	€ 785.055,02	€ 698.405,71		
Totale entrate	€ 9.214.224,52	€ 5.197.320,61	€ 9.531.648,76	€ 4.838.233,33	€ 8.363.537,66	€ 5.224.922,59	€ -	€ -

Gestione delle Spese								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 5.531.980,31	€ 4.840.415,47	€ 5.581.170,34	€ 4.861.644,83	€ 5.890.787,45	€ 4.904.783,22		
2 - Spese c/capitale	€ 1.975.816,22	€ 261.378,00	€ 2.846.678,28	€ 79.851,09	€ 1.022.229,93	€ 78.869,47		
3 - Rimborso di prestiti	€ 213.990,40	€ 213.990,40	€ 235.483,54	€ 235.483,54	€ 596.558,73	€ 275.569,88		
4 - Servizi conto terzi	€ 1.410.280,54	€ 887.279,36	€ 739.429,61	€ 739.429,61	€ 785.055,02	€ 770.142,75		
Totale spesa	€ 9.132.067,47	€ 6.203.063,23	€ 9.402.761,77	€ 5.916.409,07	€ 8.294.631,13	€ 6.029.365,32	€ -	€ -

Gestione residui									
Titolo	ENTRATE	2008		2009		2010		2011	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie	€ 381.097,77	€ 295.967,67	€ 778.186,25	€ 609.866,99	€ 843.081,00	€ 574.735,69		
2	Contributi e trasferimenti	€ 1.075.969,85	€ 497.467,13	€ 1.520.848,26	€ 1.349.145,26	€ 1.160.055,93	€ 993.667,83		
3	Extratributarie	€ 1.480.616,74	€ 537.130,40	€ 1.752.800,62	€ 437.965,96	€ 2.098.555,95	€ 571.361,75		
4	Contributi conto capitale	€ 846.271,53	€ 240.990,17	€ 1.814.744,38	€ 554.041,85	€ 1.435.190,43	€ 808.100,20		
5	Accensioni di prestiti	€ 1.442.649,44	€ 999.000,00	€ 688.085,44		€ 1.893.649,44			
6	Servizi conto terzi	€ 199.635,62	€ 32.529,31	€ 262.039,39	€ 83.700,75	€ 211.958,67	€ 23.663,46		
Totale residui su entrate		€ 5.426.240,95	€ 2.603.084,68	€ 6.816.704,34	€ 3.034.720,81	€ 7.642.491,42	€ 2.971.528,93	€ -	€ -
Titolo	SPESE	2008		2009		2010		2011	
		residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui attivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti	1.211.582,22	635.724,66	1.260.148,79	658.542,45	1.258.109,30	673.329,39		
2	Spese per investimenti	3.816.481,67	458.526,57	5.072.393,32	1.141.078,49	6.085.505,99	1.421.079,72		
3	Rimborso di prestiti	171.980,22	171.980,22						
4	Servizi conto terzi	157.971,73	20.246,98	652.912,72	506.379,52	165.938,85	16.901,74		
Totale residui su spese		€ 5.358.015,84	€ 1.286.478,43	€ 6.985.454,83	€ 2.306.000,46	€ 7.509.554,14	€ 2.111.310,85	€ -	€ -

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	€ 1.188.927,04	€ 1.238.430,70	€ 1.298.806,11	
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	€ 211.420,43	€ 219.651,78	€ 248.146,20	
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 2.465.334,17	€ 2.453.792,07	€ 2.442.641,45	
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	€ 213.990,40	€ 235.483,54	€ 275.569,88	
Anticipazioni di cassa	€ -		€ 320.988,85	

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Autonomia finanziaria				
Entrate tributarie + extratributarie	36,63%	37,40%	33,10%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Autonomia impositiva				
Entrate tributarie	20,62%	20,47%	19,73%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Dipendenza erariale				
Trasferimenti correnti statali	20,06%	20,88%	20,92%	#DIV/0!
Entrate correnti				
Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Rigidità strutturale				
Spesa personale + rimborso mutui (cap + int)	48,76%	49,06%	47,78%	#DIV/0!
Entrate correnti				
2. Rigidità per costo personale				
Spesa complessiva personale	41,59%	41,38%	39,34%	#DIV/0!
Entrate correnti				
3. Rigidità per indebitamento				
Rimborso mutui (cap + int)	7,18%	7,68%	8,44%	#DIV/0!
Entrate correnti				
Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Pressione entrate proprie pro-capite				
Entrate tributarie + extratributarie	€ 299,56	€ 306,33	€ 285,08	#DIV/0!
Numero abitanti				
2. Pressione tributaria pro-capite				
Entrate tributarie	€ 168,66	€ 167,69	€ 169,88	#DIV/0!
Numero abitanti				
3. Indebitamento locale pro-capite				
Rimborso mutui (cap + int)	€ 58,69	€ 62,86	€ 72,65	#DIV/0!
Numero abitanti				
4. Trasferimenti erariali pro-capite				
Trasferimenti correnti statali	€ 164,01	€ 171,05	€ 180,16	#DIV/0!
Numero abitanti				
Capacità gestionale				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Incidenza residui attivi				
Residui attivi	58,89%	71,52%	91,38%	#DIV/0!
Totale accertamenti				
2. Incidenza residui passivi				
Residui passivi	58,67%	74,29%	90,54%	#DIV/0!
Totale impegni				
3. Velocità di riscossione entrate proprie				
Riscossioni titoli 1 + 3	30,82%	31,49%	37,13%	#DIV/0!
Accertamenti titoli 1 + 3				
4. Velocità di pagamenti spese correnti				
Pagamenti titolo 1	87,50%	87,11%	83,26%	#DIV/0!
Impegni titolo 1				

Comune di Gioiosa Marea					ANNO	2011
STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE						
Personale in servizio						
Descrizione	2008	2009	2010	2011		
Segretario Comunale	1	0,60	0,60	0,60		
Posizioni Organizzative (unità operative)	4	4	4	4		
Dipendenti (unità operative)	74,33	70,66	69,66	68,66		
Totale unità operative in servizio	78,33	74,66	73,66	72,66		
Totale dipendenti in servizio (teste)						
Età media del personale						
Descrizione	2008	2009	2010	2011		
Segretario Comunale	56	57	58	59		
Posizioni Organizzative	58	59	59	59		
Dipendenti	48	49	49	49		
Totale Età Media	54,00	55,00	55,33	55,67		
Analisi di Genere						
Descrizione	2008	2009	2010	2011		
% Dirigenti donne sul totale dei Dirigenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
% PO donne sul totale delle PO	0,00%	0,00%	0,00%			
% donne occupate sul totale del personale	57,30%	57,65%	57,15%			
% donne assunte a tempo determinato su totale dipendenti assunti	77,28%	76,75%	76,75%			
Indici di assenza						
Descrizione	2008	2009	2010	2011		
Malattia + Ferie + Altro	34,84%	36,00%	32,00%	0,00%		
Malattia + Altro	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		

Indici per la spesa del Personale				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Spesa complessiva per il personale	€ 2.465.334,17	€ 2.453.792,07	€ 2.442.641,45	
Spesa per la formazione (stanziato)				
Spesa per la formazione (impegnato)				

SPESA PER IL PERSONALE				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Costo personale su spesa corrente <u>Spesa complessiva personale</u> Spese Correnti	44,57%	43,97%	41,47%	#DIV/0!
2. Costo medio del personale <u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti	€ 31.473,69	€ 32.866,22	€ 33.161,03	€ -
3. Costo personale pro-capite <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 340,09	€ 338,92	€ 338,83	#DIV/0!
4. Rapporto dipendenti su popolazione <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	93	97	98	99
6. Rapporto P.O. su dipendenti <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	18,58	17,67	17,42	17,17
7. Capacità di spesa su formazione <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
8. Spesa media formazione <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ -	€ -	€ -	€ -
9. Costo formazione su spesa personale <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!

Comune di Gioiosa Marea				ANNO	2011
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Settore Tecnico				
Servizio	Servizio 2°				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio				
Processo 1					
Erogare servizi cimiteriali					
Finalità del Processo					
Garantire la gestione (o il monitoraggio) dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto delle convenzioni con i gestori nell'applicazione delle nuove disposizioni normative in tema di servizi cimiteriali.					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Cittadini					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità del cimitero (h. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 gg)	100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%	NOOK
% di utilizzo (n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)	191,35%	203,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% rispetto esumazioni (n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Conversione aree in abbandono (n. nuove concessioni-rinnovi rilasciati/ n. aree occupate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio predisposizione contratti (da richiesta a chiusura della pratica)	0,00	0	0	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Copertura (proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Presidio delle entrate (importo entrate per rinnovo concessioni/ proventi cimiteriali di competenza)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
N° reclami e/o n° segnalazioni	0	0	0	0	OK
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

Comune di Gioiosa Marea					ANNO	2011			
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<u>Settore Amm.vo AAGG</u>								
Servizio	<u>Servizio 2°</u>								
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio</u>								
Processo 2									
Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani									
Finalità del Processo									
Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel loro contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare; assicurare il funzionamento (o il controllo) delle strutture diurne per anziani.									
Missione - Visione dell'Ente									
collegamento con le politiche/linee strategiche									
Stakeholder									
Anziani assistiti e loro famiglie									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)					81,76%	81,76%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)					7,98%	8,52%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di invecchiamento popolazione (n. anziani/popolazione)					22,51%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media anziani che frequentano il CD (presenza media / n. iscritti al CD)					66%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)					8,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)					0,39%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)					€ 1.324,40	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)					€ 33,57	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti per anziani/Costo del processo)					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Valutazione da parte degli operatori (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Grado di attenzione (n. visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)					122,31%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
commento sintetico sui risultati									

Comune di				ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance					
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Settore Economico Finanziario				
Servizio	Servizio 2°				
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio				
Processo 3					
Gestire 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					
Missione - Visione dell'Ente					
collegamento con le politiche/linee strategiche					
Stakeholder					
Esercizi commerciali - Attività Produttive					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/ domande presentate)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)	15,05%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)	9,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)	8,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)	0,03	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% controlli attività (n° controlli su attività / n. attività presenti sul territorio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 8,41	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	0,00%	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 d Responsabilità	Settore Amm.vo AAGG					
Servizio	Servizio 2°					
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio					
Processo 4						
Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica						
Finalità del Processo						
Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di assistenza scolastica (refezione, trasporto alunni, pre-post scuola, centri estivi) secondo criteri di qualità e di professionalità.						
Missione - Visione dell'Ente						
collegamento con le politiche/linee strategiche						
Stakeholder						
Studenti, famiglie ed insegnanti						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
% di utilizzo della refezione scolastica (utenti refezione scolastica/alunni)		79,03%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste refezione scolastica (domande accolte r.s./ domande presentate r.s.)		100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste pre-post scuola (domande accolte pps./ domande presentate pps.)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del pre-post scuola (n. iscritti pre-post scuola/alunni materne, elementari)		0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste trasporto scolastico (domande accolte t.s./ domande presentate t.s.)		100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo del trasporto scolastico (n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)		24,62%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste centri estivi (domande accolte c.e./ domande presentate c.e.)		100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% efficacia del processo (n. utenti centri estivi/ popolazione 3-13 anni)		11,75%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità servizi assistenza scolastica (n. morosi complessivi/ n. utenti complessivi)		0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)		0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Ore di prestazione settimanali erogate		0	0	0	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica						
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)		38,36%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pasto (spesa di competenza/n. pasti)		€ 3,60	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Margine unitario refezione scolastica (spesa di competenza - proventi di competenza)/ utenti		€ 2,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del pre-post scuola (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario pre-post scuola (spesa di competenza/n. utenti pre-post scuola)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)		0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo al Km (soesa di competenza/km percorsi)		€ 733,27	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di copertura dei centri estivi (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario centri estivi (spesa di competenza/n. utenti centri estivi)		€ -	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)		€ 43,08	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
% gradimento (da customer satisfaction)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
media reclami (reclami/utenti)		0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

Comune di					ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Settore Amm.vo AAGG</u>								
Servizio	<u>Servizio 1°</u>								
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio</u>								
Processo 5									
Gestire i servizi demografici									
Finalità del Processo									
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.									
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									
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)					58,33%	0,72	0,00	-0,72	NOOK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)					0,09%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)					9,21%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% autonomia dei cittadini veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati) (n. verifiche di					0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio in minuti di attesa allo sportello					10	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 30,12	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)					€ 326,89	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
% gradimento (indagine)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

					ANNO	2011	
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Settore Protezione Civile e Polizia Municipale						
Servizio	Servizio Polizia Municipale						
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio						
Processo 6							
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione							
Finalità del Processo							
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.							
Missione - Visione dell'Ente							
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>							
Stakeholder							
Cittadini e utenti della strada							
INDICATORI DI PERFORMANCE							
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO		
Indicatori di Efficacia							
Vigilanza stradale settimanale (n. ore di attività di controllo stradale settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	59,62%	59,62%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% Controlli (n. controlli C.d.S./ n. ore di attività di controllo stradale)	21,51%	20,30%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Tasso presenza (n. ore di attività di controllo stradale/ Km strade territorio)	7,75	9,18	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Tasso sicurezza stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% sanzioni immediatamente contestate (n. violazioni al C.d.S. immediatamente contestate/ n. violazioni globali al C.d.S.)	3,24%	2,92%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% presenza sul territorio settimanale (n. ore di vigilanza sul territorio settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanali)	2,88%	11,54%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Presidio serale (n. ore serali/ n. ore di vigilanza sul territorio)	1275,47%	1177,36%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/ n. agenti)	1669,08	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% servizio di prossimità settimanale servizi prossimità settimanale/ n. ore attività complessive pl settimanale) (n. ore	0,00%	4,81%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% di abusivismo (n. abusi accertati/ n. controlli effettuati)	36,55%	35,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% controlli attività produttive (n. controlli attività produttive/ n. attività produttive)	62,75%	90,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% controlli cantieri (n. controlli su cantieri/ n. cantieri aperti)	92,86%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% controlli attività edilizia (n. controlli su attività edilizia/ n. attività edilizie)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% di sensibilizzazione dei cittadini (n. volontari di Protezione Civile residenti sul territorio/ popolazione 25-64 anni)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Efficacia della progettazione della Protezione Civile (n. iniziative realizzate/ n. attività progettate)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento solo sicurezza stradale)	30	30	0,00	-0,30	OK		
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento controllo territorio e attività della popolazione)	40	40	0,00	-0,40	OK		
Tempo medio chiusura procedimento controlli cantieri, attività edilizie e produttive (esclusi tempi di terzi)	20	20	0,00	-0,20	OK		
Tempo medio intervento Protezione Civile su emergenza in minuti	15	15	0,00	-0,15	OK		
Tempo medio intervento Protezione Civile su calamità naturali in minuti	10	10	0,00	-0,10	OK		
Indicatori di Efficienza Economica							
Valore medio sanzioni sicurezza stradale (proventi di competenza/n. infrazioni)	€ 36,26	€ 35,04	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Valore medio sanzioni territorio e attività della popolazione (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo medio controlli su attività edilizie e produttive (costo del processo/ n. controlli effettuati su cantieri, attività produttive ed edilizie)	€ 1.611,96	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Valore medio sanzioni su attività edilizie e produttive (proventi di competenza/ n. abusi accertati)	€ 0,00	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	14,64	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% media finanziamento finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile) (importo	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Indicatori di Qualità							
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK		
% contestazioni sicurezza stradale (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	6,21%	3,65%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
% contestazioni sui controlli attività edilizie e produttive (n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Analisi del risultato							
<i>commento sintetico sui risultati</i>							

Comune di Gioiosa Marea				ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Settore Amm.vo e AAGG					
Servizio	Servizio 2°					
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio					
Processo 7						
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico						
Finalità del Processo						
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						
Missione - Visione dell'Ente						
collegamento con le politiche/linee strategiche						
Stakeholder						
Cittadini						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
Indice di diffusione (Utenti reali/popolazione)		2,90%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media prestiti (prestiti/utenti reali)		1,15	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)		100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indici di prestito (N. prestiti/popolazione)		3,33%	3,46%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indice di circolazione (N. prestiti/patrimonio)		4,80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Prenotazione on-line (n. prestiti con prenotazione on line / N. prestiti)		0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di attesa per il prestito		0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo prestito (costo processo/n. prestiti)		€ 454,96	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite (costo processo/popolazione)		€ 15,14	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Investimenti per materiale multimediale (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)		€ 0,02	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Investimenti per libri (Spesa acquisto libri/popolazione)		€ 0,07	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
% gradimento iniziative promozione (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

Comune di Gioiosa Marea					ANNO	2011
Obiettivo di processo						
Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Settore Economico Finanziario					
Servizio	Servizio 1°					
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio					
Processo 8						
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato						
Finalità del Processo						
Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge						
Missione - Visione dell'Ente						
collegamento con le politiche/linee strategiche						
Stakeholder						
Amministratori/Funzionari						
Indici						
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatore di Efficacia						
Capacità programmatoria (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)	42,34%	68,48%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Efficacia dei controlli di regolarità contabile (correzioni effettuate/ atti pervenuti)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% personale (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)	2,65%	2,75%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatore di Efficacia temporale						
Tempo medio pareri regolarità contabile	3	2	0,00	-2,00	OK	
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%	OK	
Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	3	2	0	-2	OK	
Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	20	20	0	-20	OK	
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	3	2	0	-2	OK	
Indicatore di Efficienza Economica						
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 15,20	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/ n. unità operative totali)	1455,11	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Efficacia economato (importo acquisti di economato/ spese correnti)	1,44%	0,94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatore di Qualità						
% gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Incidenza degli errori (n. determine sospese per errori/ n. determine del settore)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Analisi del risultato						
commento sintetico sui risultati						

Comune di Gioiosa Marea					ANNO	2011	
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Settore Economico Finanziario						
Servizio	Servizio 2°						
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio						
Processo 9							
Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative							
Finalità del Processo							
Attività di riscossione delle entrate ed il pieno recupero delle sanzioni amministrative per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini							
Missione - Visione dell'Ente							
collegamento con le politiche/linee strategiche							
Stakeholder							
Amministratori/ Contribuenti							
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia							
% di morosità (morosi/contribuenti)		14,25%	14,20%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)		16,61%	12,94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso recupero evasione TARSU /TIA (Totale recupero evasione TARSU-TIA/ totale entrate TARSU-TIA)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso recupero imposta pubblicitaria (Totale recupero imposta pubblicitaria/ totale entrate imposta pubblicitaria)		3,40%	3,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Sanzioni a ruolo (n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)		36,36%	87,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Grado di recupero (verbali incassati/verbali emessi)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale							
Velocità media incasso (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)		90,00	90,00	0,00	-90,00	NOOK	
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)		€ 44,14	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)		42,48%	31,82%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% riscossione crediti esigibili (importo riscosso residui attivi -Titolo III cat.1,2-/ totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat.		28,15%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso recupero crediti (n. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie/ n. crediti in sofferenza)		131,64%	614,04%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% incasso sanzioni amministrative (importo sanzioni incassate/importo sanzioni accertate)		40,40%	30,57%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità							
% di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)		8,27%	12,99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Correttezza della prassi (n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)		89,47%	92,86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Analisi del risultato							
commento sintetico sui risultati							

Comune di Gioiosa Marea				ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Settore Tecnico					
Servizio	Servizio 2°					
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio					
Processo 10						
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire/autorizzazioni						
Finalità del Processo						
Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi						
Missione - Visione dell'Ente						
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>						
Stakeholder						
Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)		5,50	7,00	0,00	-7,00	NOOK
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate ammissibili)		100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di integrazione degli atti integrazioni/N. domande presentate)	(N. richieste)	12,97%	11,54%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accessibilità agli atti accesso atti evase/ricevute)	(N° richieste)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di controllo DIA / DIA presentate)	(n. controlli DIA)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo di abbattimento DIA (in gg)		60,00	60,00	0,00	-0,60	OK
Tempo medio controllo SCIA		0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio di rilascio del titolo abilitativo della tipologia di autorizzazione)	(in funzione)	60,00	60,00	0,00	-0,60	OK
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti		15,00	15,00	0,00	-0,15	OK
Controllo dei tempi ritardo/ n. pratiche ricevute)	(n. pratiche evase in)	0,16	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)		€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Provento medio urbanizzazione urbanizzazioni/N. titoli abilitativi rilasciati)	(Oneri)	€ 566,85	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Proventi da sanzioni rispetto tempistiche* / n. pratiche evase)	(€ sanzioni)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità						
% gradimento (indagine)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% ricorsi (n. ricorsi di edilizia/ n. pratiche di diniego)		0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato						
<i>commento sintetico sui risultati</i>						

Comune di Gioiosa Marea		ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance			
Area/Settore/Centro d Responsabilità	_____		
Servizio	_____		
Ufficio/Centro di Costo	_____		
Processo 11			
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche			
Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)			
<p>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.</p>			
Missione - Visione dell'Ente			
<i>collegamento con le politiche/linee strategiche</i>			
Stakeholder			
Cittadini/Associazioni/operatori turistici/Società sportive			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (domande di contributo accolte/ domande di contributo presentate ammissibili)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità propositiva dell'Ente (iniziative promosse dall'Ente/ iniziative organizzate sul territorio)	78,06%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Media partecipazione alle iniziative culturali (partecipanti / N. iniziative culturali)	(N. 0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di sostegno comunale (N. iniziative finanzate / N. iniziative organizzate sul territorio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle iniziative culturali (N. partecipanti alle iniziative culturali / N. iniziative culturali)	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle manifestazioni ricreative (N. partecipanti alle manifestazioni ricreative / N. manifestazioni ricreative)	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle manifestazioni sportive (N. partecipanti alle manifestazioni sportive / N. manifestazioni sportive)	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di efficacia delle manifestazioni (partecipanti alle iniziative-manifestazioni/popolazione)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di accesso agli impianti sportivi (ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)	96,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di utilizzabilità degli impianti per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% utilizzo impianti sportivi (utenti degli impianti sportivi / popolazione)	47,79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Partecipazione media alle iniziative turistiche (N. partecipanti alle iniziative turistiche / N. iniziative turistiche)	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Capacità attrattiva turistica/popolazione	(popolazione 0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo	0,00	0,00	0,00	0,00%	OK
Tempo medio erogazione patrocinio	0,00	0,00	0,00	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)	€ 1.126,67	€ 1.150,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle iniziative culturali (Costo complessivo delle iniziative culturali /N. partecipanti alle iniziative culturali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle manifestazioni ricreative (Costo complessivo delle iniziative ricreative / N. partecipanti alle iniziative ricreative)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle manifestazioni sportive (Costo complessivo delle manifestazioni sportive /N. partecipanti alle manifestazioni sportive)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro-capite delle manifestazioni turistiche (Costo complessivo delle manifestazioni turistiche /N. partecipanti alle manifestazioni turistiche)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Grado di autofinanziamento (importo sponsorizzazioni/costo totale processo)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 13,38	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)	28,80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% gradimento (ricettate)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
commento sintetico sui risultati					

Comune di Gioiosa Marsa		ANNO	2011
Obiettivo di processo			
Misurazione della performance			
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Settore Tecnico		
Servizio	Servizio 1*		
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio		
Processo 12			
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (Include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)			
Finalità del Processo			
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti			
Missione - Visione dell'Ente			
collegamento con le politiche/linee strategiche			
Stakeholder			
Amministratori e fruitori dei beni			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Medio biennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	118,18%	133,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	33,33%	200,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del processo (n. richieste intervento evasi/ n. richieste intervento pervenute)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Incidenti stradali (n. incidenti mortali tele stradale/ Km strade del patrimonio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso di copertura (n. segnali / Km strade del patrimonio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di illuminazione pubblica (km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde procapite (mq verde/popolazione)	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione	0	0	0	0	OK
Tempo medio sopralluogo (data segnalazione al sopralluogo effettuato)	0	0	0	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa stanziata per manutenzioni ordinarie/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie)	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate per manutenzioni stradali (spesa stanziata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strada)	€ 155,10	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio mq verde pubblico (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo unitario dell'illuminazione pubblica (costo netto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

					ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<u>Settore Tecnico</u>								
Servizio	<u>Servizio 1°</u>								
Ufficio/Centro di Costo	<u>Ufficio</u>								
Processo 13									
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie									
Finalità del Processo									
Assicurare la manutenzione straordinaria sul patrimonio comunale - Completare gli interventi in corso di esecuzione e assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili									
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									
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)					2500,00%	1200,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)					66,67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Progettazione partecipata (n. incontri con i cittadini / n. opere rilevanti)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% progettazioni interne opere pubbliche (progettazioni interne/ progettazioni)					50,00%	#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!	#DIV/0!
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (importo impegnato per manutenzioni straordinarie/ importo stanziato per manutenzioni straordinarie)					99,51%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite (costo complessivo del processo/popolazione)					€ -	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% nuove opere (importo destinato nuove opere di competenza/ importo titolo II bilancio)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità									
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Archiviazione organizzata atti (n. fascicoli tecnici opere inserite/ n. opere)					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato									
<i>commento sintetico sui risultati</i>									

Comune di Gioiosa Marea					ANNO	2011	
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Settore Amm.vo AAGG						
Servizio	Servizio 1°						
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio						
Processo 14							
Gestire le risorse umane e l'organizzazione							
Finalità del Processo							
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.							
Missione - Visione dell'Ente							
collegamento con le politiche/linee strategiche							
Stakeholder							
Dipendenti							
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia							
% copertura (n. unità operative del processo/ n. dipendenti)		2,86%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Media abitanti (popolazione/n. unità operative)		95,73	99,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)		89,03%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio di rilascio certificazioni		0,00	0,00	0,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)		€ 60,22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)		€ 9,35	€ 8,71	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo dipendente (costo processo/ n. unità operative)		€ 894,66	€ 867,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità							
Tasso di efficienza unità operative) (n. dirigenti/ n.		33,65%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso di efficienza organizzative/ n. unità operative) (n. posizioni		5,29%	5,51%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso assenza media (qg assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ qg lavorativi)		25,75%	25,79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% rettifiche anomalie/ n. registrazioni) (n. variazioni-		1,63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indagine di gradimento interno (customer)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
Analisi del risultato							
commento sintetico sui risultati							

Comune di Gioiosa Marea					ANNO	2011	
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Area/Settore/Centro d Responsabilità	Settore Amm.vo AAGG						
Servizio	Servizio 1°						
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio						
Processo 15							
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi							
Finalità del Processo							
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.							
Missione - Visione dell'Ente							
collegamento con le politiche/linee strategiche							
Stakeholder							
Uffici comunali / Organi istituzionali							
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO	
Indicatori di Efficacia							
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)		17,96%	17,89%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)		0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Efficacia del Servizio Protocollo (uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)	(n. atti protocollati in	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Efficacia del Servizio Archivio (da archiviare)	(n. atti archiviati / n. atti	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)		0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)		51,62%	55,05%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)		3	1	0,00	-1,00	OK	
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)		2	1	0,00	-1,00	OK	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente		1	1	0,00	-1,00	OK	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico		2	2	0,00	-2,00	OK	
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti		2,67	2	0,00	-2,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative del processo)		€ 37.510,29	€ 38.461,54	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ 70,38	€ 69,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo medio postazione (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)		13051,66	12500,00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo canoni di manutenzioni sw (manutenzione software/ n. applicativi)	(totale costo canoni	4936,07	€ 4.933,33	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo canoni di manutenzioni hw (manutenzione hardware/ n. postazioni totali)	(totale costo canoni	49,96	€ 47,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Qualità							
% gradimento (indagine interna)		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK	
N. segnalazioni atti mancanti in archivio		3	3	0	-3	NOOK	
N. errori di smistamento atti		9	9	0	-9	NOOK	
Capacità di risoluzione (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Analisi del risultato							
commento sintetico sui risultati							