

| FUNZIONE   | SERVIZIO  | N.  | PROCESSO  |  |
|--|---|---|---|--|
| FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO | ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO                                     | 34  | Gestire le relazioni esterne e la partecipazione  |  |
|  |   | 25  | Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP  |  |
|  | SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE   |   | 58  | Servizi di supporto interno: gestire la segreteria   |
|  |   |   | 57  | Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale   |
|  |   |   | 59  | Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione                               |
|  |   |   | 54  | Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti   |
|  | GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE |   | 52  | Servizi di supporto interno: fornire supporto legale   |
|  |   |   | 26  | Gestire la funzione amministrativa-contabile   |
|  |   |   | 28  | Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario   |
|  | GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI                                     |   | 4   | Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate   |
|  |   |   | 53  | Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)                 |
|  | GESTIONE DEI BENI DEMANIALI E PATRIMONIALI  |   | 16  | Gestire le entrate ed i tributi locali   |
|  |   |   | 17  | Gestire il patrimonio comunale ed il demanio (rilevazioni, concessioni, comodato, locazioni e vendite) |
|  |   |   | 44  | Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio               |
|  |   | 45  | Progettare e gestire Opere Pubbliche  |  |
|  |   | 46  | Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade ed illuminazione pubblica |  |
| UFFICIO TECNICO  | 37  | Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese                |   |  |
| ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO   | 6   | Gestire i servizi demografici   |   |  |
| ALTRI SERVIZI GENERALI   | 55  | Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi            |   |  |
|  | 56  | Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio       |   |  |
| FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA                                 | UFFICI GIUDIZIARI   |   |   |  |
|  | CASA CIRCONDARIALE E ALTRI SERVIZI  |   |   |  |
| FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE                                       | POLIZIA LOCALE  | 12  | Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione                          |  |
|  |   | 10  | Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale                                     |  |
|  | POLIZIA COMMERCIALE   | 13  | Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva                           |  |
|  | POLIZIA AMMINISTRATIVA  | 35  | Gestire le sanzioni amministrative  |  |
| FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA                                  | SCUOLA MATERNA  | 38  | Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa                         |  |
|  | ISTRUZIONE ELEMENTARE   |   |   |  |
|  | ISTRUZIONE MEDIA  |   |   |  |
|  | ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE   |   |   |  |
|  | ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI                             | 8   | Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)  |  |
|  | 20  | Gestire il Trasporto Scolastico                                       |   |  |
|  | 30  | Gestire la Refezione scolastica                                       |   |  |
|  | 5   | Gestire i Centri Estivi   |   |  |
| FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI               | BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHE  | 24  | Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico                                  |  |
|  | TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE                     | 42  | Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali  |  |
|  |   | 1   | Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive                        |  |
| FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO                       | PISCINE COMUNALI  | 41  | Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive   |  |
|  | STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI                                |   |   |  |
|  | MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO                                | 14  | Gestire i servizi ricreativi  |  |
| FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO                                     | SERVIZI TURISTICI   | 39  | Gestire servizi e manifestazioni turistiche   |  |
| FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI              | MANIFESTAZIONI TURISTICHE   | 49  | Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi   |  |
|  | VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI                                    |   |   |  |
|  | ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SERVIZI CONNESSI   |   |   |  |
|  | TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI  | 15  | Gestire i trasporti pubblici locali   |  |
| FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE  | URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO   | 27  | Gestire la pianificazione territoriale  |  |
|  |   | 36  | Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni                                    |  |
|  | EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E P.E.E.P.   | 43  | Edilizia Residenziale Pubblica  |  |
|  | SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE  | 29  | Gestire la Protezione civile  |  |
|  | SERVIZIO IDRICO INTEGRATO   | 19  | Gestire il Servizio Idrico integrato  |  |
|  | SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI  | 18  | Gestire il Servizio di Igiene Urbana  |  |
|  | PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE                                     | 31  | Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria                    |  |
|  | 47  | Gestione verde pubblico   |   |  |
| FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE                                     | ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI                                       | 48  | Progettare e gestire servizi di Asilo Nido  |  |
|  |   | 23  | Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani                                |  |
|  |   | 11  | Gestire i servizi di tutela minori  |  |
|  | SERVIZI DI PREVENZIONE E RIABILITAZIONE   | 22  | Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà   |  |
|  |   | 7   | Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili   |  |
|  |   | 21  | Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro                                |  |
|  | STRUTTURE RESIDENZIALI E DI RICOVERO PER ANZIANI  | 9   | Gestire i servizi socio-assistenziali per gli anziani   |  |
| ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA  | 2   | Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie) |   |  |
|  | 33  | Gestire le problematiche abitative                                    |   |  |
|  | 40  | Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani              |   |  |
| SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE                              | 3   | Erogare servizi cimiteriali   |   |  |
| FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO                            | AFFISSIONE E PUBBLICITA'  |   |   |  |
|  | FIERE, MERCATI E SERVIZI CONNESSI   |   |   |  |
|  | MATTATOIO E SERVIZI CONNESSI  |   |   |  |
|  | SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA  |   |   |  |
|  | SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO   | 51  | Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti                      |  |
| SERVIZI RELATIVI ALL'INQUINAMENTO                                | 50  | Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico   |   |  |
| SERVIZI RELATIVI ALL'AGRICOLTURA                                 |   |   |   |  |
| FUNZIONI SERVIZI PRODUTTIVI                                      | DISTRIBUZIONE GAS   |   |   |  |
|  | CENTRALE DEL LATTE  |   |   |  |
|  | DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA   |   |   |  |
|  | TELERISCALDAMENTO   |   |   |  |
|  | FARMACIE  | 32  | Gestire le farmacie comunali  |  |
|  | ALTRI SERVIZI PRODUTTIVI  |   |   |  |

| <b>N.</b> | <b>ELENCO PROCESSI</b>   | <b>AREA ORGANIZZATIVA</b>   |
|-----------|--|---|
| 1         | Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive               | <b>Affari generali</b>  |
| 2         | Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)                            | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 3         | Erogare servizi cimiteriali  | <b>Demografica, Ambiente e Commercio</b>                                    |
| 5         | Gestire i Centri Estivi  | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 6         | Gestire i servizi demografici  | <b>Demografica, Ambiente e Commercio</b>                                    |
| 7         | Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili                                    | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 9         | Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani               | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 10        | Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale                            | <b>Polizia Municipale</b>   |
| 11        | Gestire i servizi di tutela minori   | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 12        | Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione                 | <b>Polizia Municipale</b>   |
| 13        | Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva                  | <b>Edilizia privata e Urbanistica</b>                                       |
| 16        | Gestire le entrate ed i tributi locali   | <b>Entrate</b>  |
| 17        | Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)                   | <b>Finanza e Programmazione</b>   |
| 18        | Gestire il Servizio di Igiene Urbana   | <b>Demografica, Ambiente e Commercio</b>                                    |
| 19        | Gestire il Servizio Idrico integrato   | <b>Lavori Pubblici</b>  |
| 20        | Gestire il Trasporto Scolastico  | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 21        | Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro                       | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 22        | Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)   | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 23        | Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani                       | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 24        | Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico                         | <b>Comunicazione, Sviluppo informatico e tecnologico, Cultura e Turismo</b> |
| 25        | Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP   | <b>Comunicazione, Sviluppo informatico e tecnologico, Cultura e Turismo</b> |
| 26        | Gestire la funzione amministrativa-contabile   | <b>Finanza e Programmazione</b>   |
| 27        | Gestire la pianificazione territoriale   | <b>Edilizia privata e Urbanistica</b>                                       |
| 28        | Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario                                   | <b>Finanza e Programmazione</b>   |
| 29        | Gestire la Protezione civile   | <b>Polizia Municipale</b>   |
| 30        | Gestire la Refezione Scolastica  | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 31        | Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria           | <b>Demografica, Ambiente e Commercio</b>                                    |
| 33        | Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 34        | Gestire le relazioni esterne e la partecipazione   | <b>Comunicazione, Sviluppo informatico e tecnologico, Cultura e Turismo</b> |
| 35        | Gestire le sanzioni amministrative   | <b>Polizia Municipale</b>   |
| 36        | Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni                           | <b>Edilizia privata e Urbanistica</b>                                       |
| 37        | Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese   | <b>Edilizia privata e Urbanistica</b>                                       |
| 39        | Gestire servizi e manifestazioni turistiche  | <b>Comunicazione, Sviluppo informatico e tecnologico, Cultura e Turismo</b> |
| 41        | Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive  | <b>Finanza e Programmazione</b>   |
| 42        | Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali   | <b>Comunicazione, Sviluppo informatico e tecnologico, Cultura e Turismo</b> |
| 43        | Predisporre e gestire l'Edilizia Residenziale Pubblica   | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 44        | Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio         | <b>Lavori Pubblici</b>  |
| 45        | Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)      | <b>Lavori Pubblici</b>  |
| 46        | pubblica   | <b>Lavori Pubblici</b>  |
| 47        | Progettare e gestire lavori per giardini e verde pubblico  | <b>Demografica, Ambiente e Commercio</b>                                    |
| 48        | Progettare e gestire servizi di Asilo Nido   | <b>Servizi Sociali</b>  |
| 49        | Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi                                  | <b>Polizia Municipale</b>   |
| 51        | Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti             | <b>Demografica, Ambiente e Commercio</b>                                    |
| 52        | Servizi di supporto interno: fornire supporto legale   | <b>Affari Generali</b>  |
| 53        | Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)           | <b>Finanza e Programmazione</b>   |
| 54        | Servizi di supporto interno: gestire contratti   | <b>Finanza e Programmazione</b>   |
| 55        | Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi                                       | <b>Comunicazione, Sviluppo informatico e tecnologico, Cultura e Turismo</b> |
| 56        | Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio                                  | <b>Affari Generali</b>  |
| 58        | Servizi di supporto interno: gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali     | <b>Affari Generali</b>  |

## CARATTERISTICHE DEL COMUNE

| Popolazione   |               |        |        |        |                  |
|---|---------------|--------|--------|--------|------------------|
| Descrizione   |               | 2008   | 2009   | 2010   | 2011             |
| Popolazione residente al 31/12  |               | 13.740 | 13.714 | 13.695 | <b>13.716</b>    |
| di cui popolazione straniera  |               | 1.354  | 1.439  | 1.501  | 1.520            |
| Descrizione   |               | 2008   | 2009   | 2010   | Saldo Naturale   |
| nati nell'anno  |               | 116    | 106    | 103    | <b>-219</b>      |
| deceduti nell'anno  |               | 182    | 198    | 164    |                  |
| immigrati   |               | 645    | 538    | 466    | Saldo Migratorio |
| emigrati  |               | 408    | 472    | 424    | <b>345</b>       |
| Popolazione per fasce d'età ISTAT   |               | 2008   | 2009   | 2010   | 2011             |
| Popolazione in età prescolare   | 0-6 anni      | 753    | 757    | 789    | 684              |
| Popolazione in età scuola dell'obbligo                                    | 7-14 anni     | 786    | 774    | 820    | 805              |
| Popolazione in forza lavoro   | 15-29 anni    | 1.810  | 1.797  | 1.759  | 1.738            |
| Popolazione in età adulta   | 30-65 anni    | 7.010  | 7.006  | 6.938  | 6.897            |
| Popolazione in età senile   | oltre 65 anni | 3.381  | 3.380  | 3.389  | 3.544            |
| Popolazione per fasce d'età Stakeholder                                   |               | 2008   | 2009   | 2010   | 2011             |
| Prima infanzia  | 0-3 anni      | 454    | 448    | 447    | 338              |
| Utenza scolastica   | 4-13 anni     | 973    | 1.003  | 1.059  | 1.036            |
| Minori  | 0-18 anni     | 2.023  | 2.025  | 2.070  | 1.915            |
| Giovani   | 15-25 anni    | 1.285  | 1.288  | 1.259  | 1.254            |
| <b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b> |               |        |        |        | <b>0</b>         |

| Territorio                          |       |       |
|-------------------------------------|-------|-------|
| <b>Superficie in Km<sup>2</sup></b> |       | 99,5  |
| Frazioni                            |       |       |
| <b>Risorse idriche</b>              |       |       |
| Laghi                               | 0     | 0     |
| Fiumi                               | 1,136 | 1,136 |

| Viabilità        |    |      |      |      |      |
|------------------|----|------|------|------|------|
| Strade           |    | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
| Statali          | Km | 14   | 14   | 14   | 14   |
| Provinciali      | Km | 21   | 21   | 21   | 21   |
| Comunali         | Km | 450  | 450  | 450  | 450  |
| Vicinali         | Km | 250  | 250  | 250  | 250  |
| Autostrade       | Km | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Totale Km strade |    | 735  | 735  | 735  | 735  |

| Comune di Cairo Montenotte              |                        |                        |                        |                        |                        |                        |                | ANNO         | 2011       |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|--------------|------------|
| STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI |                        |                        |                        |                        |                        |                        |                |              |            |
| Gestione delle Entrate                  |                        |                        |                        |                        |                        |                        |                |              |            |
| Titoli                                  | 2008                   |                        | 2009                   |                        | 2010                   |                        | 2011           |              |            |
|   | Accertato              | Incassato              | Accertato              | Incassato              | Accertato              | Incassato              | Stanziato      | Incassato    |            |
| Avanzo applicato                        | € 145.825,00           |                        | € 757.000,00           |                        | € 1.106.262,29         |                        | € -            |              |            |
| 1 - Tributarie                          | € 6.704.820,99         | € 4.478.600,38         | € 6.643.475,60         | € 3.740.002,00         | € 6.309.078,16         | € 4.830.086,10         | € 5.892.428,00 |              |            |
| 2 - Trasferimento Stato                 | € 2.404.093,33         | € 1.734.403,09         | € 3.430.532,63         | € 2.608.979,76         | € 3.594.508,56         | € 3.121.607,51         | € 5.892.428,00 |              |            |
| 3 - Extratributarie                     | € 1.502.726,42         | € 822.447,21           | € 2.276.218,01         | € 1.344.236,41         | € 2.878.486,95         | € 1.271.978,79         | € 2.567.301,00 |              |            |
| 4 - Alienazioni, trasf., ecc.           | € 3.845.522,30         | € 1.122.789,73         | € 2.139.744,58         | € 104.641,12           | € 5.679.993,78         | € 739.563,07           | € 4.654.264,00 |              |            |
| 5 - Entrate da acc.prestiti             | € 1.220.000,00         | € -                    | € 2.173.400,00         | € 222.123,95           | € -                    | € -                    | € 1.015.736,00 |              |            |
| 6 - Servizi conto terzi                 | € 3.750.475,68         | € 3.629.214,19         | € 4.145.596,33         | € 3.485.120,16         | € 3.419.121,86         | € 3.322.442,80         | € 3.695.000,00 |              |            |
| <b>Totale entrate</b>                   | <b>€ 19.573.463,72</b> | <b>€ 11.787.454,60</b> | <b>€ 21.565.967,15</b> | <b>€ 11.505.103,40</b> | <b>€ 22.987.451,60</b> | <b>€ 13.285.678,27</b> | <b>€ -</b>     | <b>#####</b> | <b>€ -</b> |

| Gestione delle Spese     |                        |                       |                        |                        |                        |                        |                 |              |            |
|--------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------|--------------|------------|
| Titoli                   | 2008                   |                       | 2009                   |                        | 2010                   |                        | 2011            |              |            |
|                          | Impegnato              | Pagato                | Impegnato              | Pagato                 | Impegnato              | Pagato                 | Stanziato       | Pagato       |            |
| 1 - Spesa corrente       | € 9.971.098,76         | € 7.027.842,05        | € 10.869.036,33        | € 8.179.694,13         | € 12.007.050,52        | € 8.463.391,63         | € 11.128.751,00 |              |            |
| 2 - Spese c/capitale     | € 4.390.616,62         | € 238.345,29          | € 4.170.144,06         | € 435.439,59           | € 8.550.619,45         | € 181.592,79           | € 5.332.500,00  |              |            |
| 3 - Rimborso di prestiti | € 702.000,00           | € 702.000,00          | € 788.500,00           | € 788.500,00           | € 905.311,08           | € 902.879,49           | € 674.087,00    |              |            |
| 4 - Servizi conto terzi  | € 3.750.562,17         | € 1.977.997,42        | € 4.145.596,33         | € 2.541.135,75         | € 3.434.288,90         | € 3.190.995,45         | € 3.695.000,00  |              |            |
| <b>Totale spesa</b>      | <b>€ 18.814.277,55</b> | <b>€ 9.946.184,76</b> | <b>€ 19.973.276,72</b> | <b>€ 11.944.769,47</b> | <b>€ 24.897.269,95</b> | <b>€ 12.738.859,36</b> | <b>€ -</b>      | <b>#####</b> | <b>€ -</b> |

| Gestione residui                 |                        |                       |                        |                       |                        |                       |                 |                       |                 |             |
|----------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|-------------|
| Titolo                           | ENTRATE                |                       | 2008                   |                       | 2009                   |                       | 2010            |                       | 2011            |             |
|                                  | residui attivi         | riscossione           | residui attivi         | riscossione           | residui attivi         | riscossione           | residui attivi  | riscossione           | residui attivi  | riscossione |
| 1 Tributarie                     | € 4.009.295,02         | € 2.141.683,71        | € 3.623.944,52         | € 2.092.550,99        | € 4.426.972,94         | € 1.770.136,72        | € 4.067.090,19  | € 1.693.378,57        |                 |             |
| 2 Contributi e trasferimenti     | € 425.462,14           | € 180.566,82          | € 1.004.682,44         | € 523.200,99          | € 1.252.531,86         | € 693.697,11          | € 732.987,96    | € 296.521,80          |                 |             |
| 3 Extratributarie                | € 1.241.061,10         | € 221.197,41          | € 1.532.287,17         | € 410.536,95          | € 2.088.666,59         | € 722.976,98          | € 2.614.191,78  | € 870.331,84          |                 |             |
| 4 Contributi conto capitale      | € 8.662.408,77         | € 524.177,55          | € 11.054.369,35        | € 1.054.847,21        | € 12.034.525,60        | € 1.237.094,78        | € 6.366.043,96  | € 949.987,89          |                 |             |
| 5 Accensioni di prestiti         | € 2.056.287,20         | € 438.815,13          | € 2.678.403,35         | € 1.751.148,18        | € 2.878.531,22         | € 2.092.566,54        | € 762.174,58    | € -                   |                 |             |
| 6 Servizi conto terzi            | € 1.177.195,62         | € 293.149,52          | € 1.005.481,09         | € 231.174,60          | € 1.434.782,66         | € 511.484,95          | € 480.517,99    | € 88.310,29           |                 |             |
| <b>Totale residui su entrate</b> | <b>€ 17.571.710,85</b> | <b>€ 3.799.590,14</b> | <b>€ 20.899.067,92</b> | <b>€ 6.063.458,92</b> | <b>€ 24.116.010,87</b> | <b>€ 7.027.957,08</b> | <b>#####</b>    | <b>€ 3.898.530,39</b> |                 |             |
| Titolo                           | SEPE                   |                       | 2008                   |                       | 2009                   |                       | 2010            |                       | 2011            |             |
|                                  | residui attivi         | pagamenti             | residui attivi         | pagamenti             | residui attivi         | pagamenti             | residui passivi | pagamenti             | residui passivi | pagamenti   |
| 1 Spese correnti                 | € 2.238.768,49         | € 1.626.113,66        | € 3.546.838,56         | € 2.821.828,74        | € 3.106.365,40         | € 2.772.524,01        | € 3.722.310,67  | € 2.864.368,07        |                 |             |
| 2 Spese per investimenti         | € 14.701.931,84        | € 2.278.090,39        | € 16.561.088,78        | € 3.036.627,30        | € 15.515.206,21        | € 2.572.831,46        | € 11.112.371,51 | € 2.886.068,90        |                 |             |
| 3 Rimborso di prestiti           | € 6.574,30             | € 6.574,30            | € 0,00                 | € 0,00                | € 0,00                 | € 0,00                | € 674.087,00    | € 284.239,90          |                 |             |
| 4 Servizi conto terzi            | € 2.120.248,41         | € 565.713,75          | € 3.327.099,41         | € 2.147.362,31        | € 2.746.346,40         | € 1.227.711,27        | € 3.547.515,34  | € 1.990.822,84        |                 |             |
| <b>Totale residui su spese</b>   | <b>€ 19.067.523,04</b> | <b>€ 4.476.492,10</b> | <b>€ 23.435.026,75</b> | <b>€ 8.005.818,35</b> | <b>€ 21.367.918,01</b> | <b>€ 6.573.066,74</b> | <b>#####</b>    | <b>€ 8.025.499,71</b> |                 |             |

| Indici per analisi finanziaria                       |                |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Descrizione  | 2008           | 2009           | 2010           | 2011           |
| Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1) | € 1.423.030,13 | € 2.733.484,00 | € 2.489.899,99 | € 2.381.249,00 |
| Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)          | € 580.411,22   | € 580.299,22   | € 653.201,96   | € 492.418,00   |
| Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)       | € 3.059.763,12 | € 3.179.025,22 | € 3.260.722,99 | € 3.314.675,00 |
| Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)          | € 702.000,00   | € 788.500,00   | € 905.311,08   | € 674.087,00   |
| Anticipazioni di cassa                               |                |                |                | € -            |

| STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI           |          |          |          |                 |
|---|----------|----------|----------|-----------------|
| Grado di autonomia finanziaria                    |          |          |          |                 |
| Descrizione                                       | 2008     | 2009     | 2010     | 2011            |
| <b>1. Autonomia finanziaria</b>                   |          |          |          |                 |
| Entrate tributarie+ extratributarie               | 77,34%   | 72,22%   | 71,88%   | <b>58,94%</b>   |
| Entrate correnti                                  |          |          |          |                 |
| <b>2. Autonomia impositiva</b>                    |          |          |          |                 |
| Entrate tributarie                                | 63,18%   | 53,79%   | 49,36%   | <b>41,06%</b>   |
| Entrate correnti                                  |          |          |          |                 |
| <b>3. Dipendenza erariale</b>                     |          |          |          |                 |
| Trasferimenti correnti statali                    | 13,41%   | 22,13%   | 19,48%   | <b>16,59%</b>   |
| Entrate correnti                                  |          |          |          |                 |
| Grado di rigidità del Bilancio                    |          |          |          |                 |
| Indicatori  |          |          |          |                 |
| <b>1. Rigidità strutturale</b>                    |          |          |          |                 |
| Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)           | 40,92%   | 36,82%   | 37,70%   | <b>31,22%</b>   |
| Entrate correnti                                  |          |          |          |                 |
| <b>2. Rigidità per costo personale</b>            |          |          |          |                 |
| Spesa complessiva personale                       | 28,83%   | 25,74%   | 25,51%   | <b>23,10%</b>   |
| Entrate correnti                                  |          |          |          |                 |
| <b>3. Rigidità per indebitamento</b>              |          |          |          |                 |
| Rimborso mutui (cap+int)                          | 0,00%    | 0,00%    | 0,00%    | <b>0,00%</b>    |
| Entrate correnti                                  |          |          |          |                 |
| Pressione fiscale ed erariale pro-capite          |          |          |          |                 |
| Indicatori  |          |          |          |                 |
| <b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b>    |          |          |          |                 |
| Entrate tributarie+ extratributarie               | € 597,35 | € 650,41 | € 670,87 | <b>€ 616,78</b> |
| Numero abitanti                                   |          |          |          |                 |
| <b>2. Pressione tributaria pro-capite</b>         |          |          |          |                 |
| Entrate tributarie                                | € 487,98 | € 484,43 | € 460,68 | <b>€ 429,60</b> |
| Numero abitanti                                   |          |          |          |                 |
| <b>3. Indebitamento locale pro-capite</b>         |          |          |          |                 |
| Rimborso mutui (cap+int)                          | € 93,33  | € 99,81  | € 113,80 | <b>€ 85,05</b>  |
| Numero abitanti                                   |          |          |          |                 |
| <b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b>       |          |          |          |                 |
| Trasferimenti correnti statali                    | € 103,57 | € 199,32 | € 181,81 | <b>€ 173,61</b> |
| Numero abitanti                                   |          |          |          |                 |
| Capacità gestionale                               |          |          |          |                 |
| Indicatori  |          |          |          |                 |
| <b>1. Incidenza residui attivi</b>                |          |          |          |                 |
| Residui attivi                                    | 89,77%   | 96,91%   | 104,91%  | <b>63,34%</b>   |
| Totale accertamenti                               |          |          |          |                 |
| <b>2. Incidenza residui passivi</b>               |          |          |          |                 |
| Residui passivi                                   | 101,35%  | 117,33%  | 85,82%   | <b>91,48%</b>   |
| Totale impegni                                    |          |          |          |                 |
| <b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b> |          |          |          |                 |
| Riscossioni titoli 1 + 3                          | 64,59%   | 57,00%   | 66,42%   | <b>0,00%</b>    |
| Accertamenti titoli 1 + 3                         |          |          |          |                 |
| <b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b>    |          |          |          |                 |
| Pagamenti titolo 1                                | 70,48%   | 75,26%   | 70,49%   | <b>0,00%</b>    |
| Impegni titolo 1                                  |          |          |          |                 |

| Comune di Cairo Montenotte                   |              | ANNO <b>2011</b> |              |              |
|--|--------------|------------------|--------------|--------------|
| STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE                   |              |                  |              |              |
| Personale in servizio                        |              |                  |              |              |
| Descrizione                                  | 2008         | 2009             | 2010         | 2011         |
| Dirigenti (unità operative)                  | 0,00         | 0,00             | 0,00         | <b>1,00</b>  |
| Posizioni Organizzative (unità operative)    | 10,00        | 10,00            | 8,00         | <b>8,00</b>  |
| Dipendenti (unità operative)                 | 73,00        | 72,83            | 75,83        | <b>73,83</b> |
| <b>Totale unità operative in servizio</b>    | <b>81,55</b> | <b>82,53</b>     | <b>82,48</b> | <b>82,83</b> |
| <b>Totale dipendenti in servizio (teste)</b> | <b>85,00</b> | <b>86,00</b>     | <b>86,00</b> | <b>85,00</b> |
| Età media del personale                      |              |                  |              |              |
| Descrizione                                  | 2008         | 2009             | 2010         | 2011         |
| Dirigenti                                    | 0,00         | 0,00             | 0,00         | <b>52,00</b> |
| Posizioni Organizzative                      | 51,00        | 51,90            | 52,50        | <b>53,50</b> |
| Dipendenti                                   | 45,88        | 46,80            | 47,67        | <b>46,84</b> |
| <b>Totale Età Media</b>                      | <b>48,44</b> | <b>49,35</b>     | <b>50,09</b> | <b>50,78</b> |
| Indici di assenza                            |              |                  |              |              |
| Descrizione                                  | 2008         | 2009             | 2010         | 2011         |
| Malattia + Ferie + Altro                     | 5,25%        | 5,00%            | 5,36%        | <b>4,55%</b> |
| Malattia + Altro                             | 1,57%        | 1,92%            | 2,57%        | <b>2,97%</b> |

| SPESA PER IL PERSONALE                        |             |             |             |                    |
|---|-------------|-------------|-------------|--------------------|
| Descrizione                                   | 2008        | 2009        | 2010        | 2011               |
| <b>1. Costo personale su spesa corrente</b>   |             |             |             |                    |
| Spesa complessiva personale                   | 30,69%      | 29,25%      | 27,16%      | <b>89,71%</b>      |
| Spese Correnti                                |             |             |             |                    |
| <b>2. Costo medio del personale</b>           |             |             |             |                    |
| Spesa complessiva personale                   | € 37.784,18 | € 36.460,77 | € 36.910,11 | <b>€ 37.643,44</b> |
| Numero dipendenti                             |             |             |             |                    |
| <b>3. Costo personale pro-capite</b>          |             |             |             |                    |
| Spesa complessiva personale                   | € 233,74    | € 228,64    | € 231,78    | <b>€ 233,28</b>    |
| Popolazione                                   |             |             |             |                    |
| <b>4. Rapporto dipendenti su popolazione</b>  |             |             |             |                    |
| Popolazione                                   | 162         | 159         | 159         | <b>161</b>         |
| Numero dipendenti                             |             |             |             |                    |
| <b>5. Rapporto dirigenti su dipendenti</b>    |             |             |             |                    |
| Numero dipendenti                             | 8,16        | 8,25        | 10,31       | <b>10,35</b>       |
| Numero dirigenti                              |             |             |             |                    |
| <b>6. Rapporto P.O. su dipendenti</b>         |             |             |             |                    |
| Numero dipendenti                             | 1,12        | 1,13        | 1,09        | <b>1,12</b>        |
| Numero Posizioni Organizzative                |             |             |             |                    |
| <b>7. Capacità di spesa su formazione</b>     |             |             |             |                    |
| Spesa per formazione impegnata                | 99,74%      | 94,13%      | 97,93%      | <b>100,00%</b>     |
| Spesa per formazione prevista                 |             |             |             |                    |
| <b>8. Spesa media formazione</b>              |             |             |             |                    |
| Spesa per formazione                          | € 322,69    | € 311,95    | € 284,67    | <b>€ 147,06</b>    |
| Numero dipendenti                             |             |             |             |                    |
| <b>9. Costo formazione su spesa personale</b> |             |             |             |                    |
| Spesa per formazione                          | 0,85%       | 0,86%       | 0,77%       | <b>0,39%</b>       |
| Spesa complessiva personale                   |             |             |             |                    |

| Comune di Cairo Montenotte   |                |                               |                |                           | ANNO               | 2011                   |                                    |                                       |
|--|----------------|-------------------------------|----------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Obiettivo di processo</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Misurazione della performance</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   | <b>ENTRATE</b> |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Servizio   | <b>ENTRATE</b> |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Ufficio/Centro di Costo  | <b>ENTRATE</b> |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Processo 16</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Gestire le entrate ed i tributi locali</b>  |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Finalità del Processo</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Attività di riscossione e di accertamento delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini. Gestione diretta di uno Sportello Catastale decentrato per garantire il servizio visure a tutto il territorio della Valle Bormida.</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Missione - Visione dell'Ente</b>  |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| A seguito della gestione diretta delle funzioni catastali che consente ai Comuni di rendere disponibile al cittadino un servizio più agevole, funzionale e conveniente, presso l'Area Entrate - Sezione Catasto è operativo uno sportello decentrato che consente il rilascio di visure catastali e degli estratti di mappa, sia per uso interno all'Ente, cioè in attività di supporto ad altri Uffici Comunali quali per esempio Patrimonio, Tecnico, Manutenitivo, Polizia Locale, Servizi Sociali, etc., che nei confronti di Professionisti (tecnici, avvocati, etc.) o di cittadini in genere. Le visure e gli estratti di mappa devono riguardare solo atti già meccanizzati (già inseriti in banca dati informatizzata). Detti atti possono essere rilasciati dall'Ufficio per tutti gli immobili censiti sul territorio nazionale. Il rilascio di tali atti è sempre immediato. Il servizio è attivo per due giorni alla settimana. Si segnala inoltre che è allo studio un nuovo progetto pilota, in collaborazione con la Regione Liguria, per la gestione integrata di un "ORCHESTRATORE IMMOBILIARE" interattivo ed implementabile, volto a racchiudere in un unico contenitore le molteplici "BANCHE DATI" comunali, catastali, reddituali, di utenze, servizi, ecc. |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Stakeholder</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Amministratori/ Contribuenti</b>  |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Indici</b>  |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|  | 2008           | 2009                          | 2010           | media triennio prec       | Atteso nell'anno   | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| <b>Indici di Quantità</b>  |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740         | 13.714                        | 13.695         | 13.716                    | 13.716             |                        |                                    |                                       |
| N. Accertamenti  | 448            | 1345                          | 680            | 824                       | 500                |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. contribuenti  | 13.281         | 13.457                        | 13.984         | 13.574                    | 13.420             |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Totale recupero evasione ICI   | € -            | € 900.410,00                  | € 406.880,00   | € 435.763,33              | € 130.000,00       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Totale Entrate ICI   | € 3.600.000,00 | € 2.422.474,91                | € 2.400.000,00 | € 2.807.491,64            | € 2.440.000,00     |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Totale recupero evasione TARSU   | € -            | € -                           | € 81.000,00    | € 27.000,00               | € 50.000,00        |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Totale Entrate TARSU   | € 1.600.000,00 | € 1.632.000,00                | € 1.696.000,00 | € 1.642.666,67            | € 1.721.834,00     |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Totale recupero COSAP  | € -            | € -                           | € 10.000,00    | € 3.333,33                | € 5.000,00         |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Totale entrate COSAP   | € 120.000,00   | € 131.097,40                  | € 150.000,00   | € 133.699,13              | € 140.000,00       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| n. concessioni rilasciate  | 364            | 406                           | 715            | 495                       | 1250               |                        |                                    |                                       |
| n. richieste pervenute   | 370            | 413                           | 723            | 502                       | 1263               |                        |                                    |                                       |
| N. visure effettuate (estratti mappa + visure catastali + ecc.)  | 21.799         | 24.000                        | 25.000         | 25.000                    | 25.000             |                        |                                    |                                       |
| Popolazione ValBormida   | 40.398         | 40.000                        | 40.000         | 40.133                    | 40.000             |                        |                                    |                                       |
| <b>Indici di Tempo</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Tempo medio tra accertamento ed incasso (gg)   | 45             | 45                            | 45             | 45                        | 45                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Indici di Costo</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza   | € 103.091,17   | € 136.503,81                  | € 306.070,60   | € 181.888,53              | € 70.000,00        |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Totale importo accertato di competenza   | € -            | € 900.410,00                  | € 497.880,00   | € 466.096,67              | € 185.000,00       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Totale importo residui attivi -Titolo III cat.1,2  | € 1.230.174,79 | € 1.538.509,40                | € 2.052.904,84 | € 1.607.196,34            | € 1.600.000,00     |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Totale importo residui attivi all'1 gennaio -Titolo III cat. 1,2-  | € 870.856,02   | € 1.230.174,79                | € 1.538.509,40 | € 1.213.180,07            | € 1.200.000,00     |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Costo del processo</b>  | € 316.136,42   | € 317.224,52                  | € 491.732,65   | € 375.031,20              | € 359.839,74       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N procedure coattive attivate extratributarie e tributarie   | 115            | 75                            | 172            | 121                       | 100                |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Indici di Qualità</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| N. rettifiche effettuate   | 139            | 204                           | 169            | 171                       | 20                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. avvisi di accertamento  | 448            | 1345                          | 680            | 824                       | 500                |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. ricorsi accolti per l'ente  | 0              | 0                             | 3              | 1                         | 1                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Totali ricorsi gestiti   | 0              | 0                             | 4              | 1                         | 2                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>  |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Nome e cognome   | Categoria      | N ore o % tempo dedicate/o al |                | Costo                     | Nominativo         |                        |                                    |                                       |
| Ornella BUSCAGLIA  | D5             | 100,00%                       |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Maurizio LO FASO   | D3             | 100,00%                       |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Marcio BRIGNONE  | D3             | 100,00%                       |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Anna ZINOLA  | C4             | 100,00%                       |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Patrizia SCOPIGNO  | C1             | 100,00%                       |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Manuela RIGHELLO   | C1             | 100,00%                       |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|  |                |                               |                | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost                              | ESITO                                 |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| % di morosità (morosi/contribuenti)  |                |                               |                | 6,07%                     | 3,73%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Tasso recupero evasione ICI</b> (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)   |                |                               |                | 15,52%                    | 5,33%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Tasso recupero evasione TARSU</b> (recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)   |                |                               |                | 1,64%                     | 2,90%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Tasso recupero COSAP</b> (Totale recupero COSAP/ totale entrate COSAP)  |                |                               |                | 2,49%                     | 3,57%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| % rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)   |                |                               |                | 98,61%                    | 98,97%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Sportello Catastale Decentrato</b> (N. visure effettuate/Popolazione ValBormida)  |                |                               |                | 62,29%                    | 62,50%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Velocità media incasso</b> (tempo che intercorre fra accertamento e incasso - n. gg)  |                |                               |                | 45,00                     | 45,00              | 0,00                   | -45,00                             | NOOK                                  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/ popolazione)   |                |                               |                | € 27,34                   | € 26,24            | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| % riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)   |                |                               |                | 39,02%                    | 37,84%             | #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. 1,2-)  |                |                               |                | 132,48%                   | 133,33%            | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| % di rettifica (N. rettifiche effettuate /n. avvisi di accertamento)   |                |                               |                | 20,70%                    | 4,00%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| % ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi gestiti)  |                |                               |                | 75,00%                    | 50,00%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Analisi del risultato</b>   |                |                               |                |                           |                    |                        |                                    |                                       |

| Comune di Cairo Montenotte   |                |  |                                      |                           | ANNO                | 2011                   |                                    |                                       |
|--|----------------|--|--------------------------------------|---------------------------|---------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo<br>Misurazione della performance   |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo  | FINANZIARIA    |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
|  | FINANZIARIA    |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
|  | ECONOMATO      |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Processo 53  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Finalità del Processo  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| <b>Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'Ente</b>  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Missione - Visione dell'Ente   |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Riscossione diretta dei proventi dei parchimetri comunali - Revisione contratti di assicurazioni - Nuova modalità di acquisto energia elettrica per impianti pubblici - Nuovi affidamenti dei servizi di riscaldamento e pulizia |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Stakeholder  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Uffici comunali/ operatori economici   |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| 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   |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740         | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716                    | 13.716              |                        |                                    |                                       |
| Importo acquisti di economato  | € 4.778,31     | € 3.349,27                             | € 2.338,06                           | € 3.488,55                | € 2.500,00          |                        |                                    |                                       |
| Spese correnti   | € 9.971.098,76 | € 10.869.036,33                        | € 12.007.050,52                      | € 10.949.061,87           | € 12.000.000,00     |                        |                                    |                                       |
| N. unità operative del processo  | 0,80           | 0,80                                   | 0,80                                 | 0,80                      | 0,80                |                        |                                    |                                       |
| N. unità operative totali dell'ente  | 81,55          | 82,53                                  | 82,48                                | 82,19                     | 82,83               |                        |                                    |                                       |
| Indici di Tempo  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Tempo medio acquisti su richieste da uffici  |                |  |                                      | 0,00                      |                     |                        |                                    | #DIV/0!                               |
| Tempo medio di consegna ad uffici su loro richiesta  |                |  |                                      | 0,00                      |                     |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    | #DIV/0!                               |
| Indici di Costo  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| <b>Costo del processo</b>  | € 68.463,41    | € 67.250,77                            | € 64.204,00                          | € 66.639,39               | € 82.883,21         |                        |                                    |                                       |
|  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    | #DIV/0!                               |
| Indici di Qualità  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| % gradimento   | 70,00%         | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%                    | 70,00%              |                        |                                    |                                       |
|  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    | #DIV/0!                               |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |                |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Nome e cognome   | Categoria      | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                           | Costo               |                        | Nominativo                         |                                       |
| ANDREA MARENCO   | DIR            | 30%                                    |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| CRISTINA MERLINI   | D5             | 50%                                    |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
|  |                |  |                                      | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata | Scost                              | ESITO                                 |
| Indicatori di Efficacia  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| <b>Efficacia</b><br>(importo acquisti di economato/ spese correnti)  |                |  |                                      | 0,03%                     | <b>0,02%</b>        | <b>#DIV/0!</b>         | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |
| <b>% Dipendenti</b><br>N. unità operative del processo/N. unità operative totali dell'ente)  |                |  |                                      | 0,97%                     | <b>0,97%</b>        | <b>#DIV/0!</b>         | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| <b>Costo unitario del processo</b><br>(costo complessivo del processo/N. unità operative totali dell'ente)   |                |  |                                      | € 83.299,24               | € <b>103.604,01</b> | <b>#DIV/0!</b>         | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo complessivo del processo/popolazione)   |                |  |                                      | € 4,86                    | € <b>6,04</b>       | <b>#DIV/0!</b>         | #DIV/0!                            | <b>#DIV/0!</b>                        |
| Indicatori di Qualità  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| <b>% gradimento</b><br>(indagine interna)  |                |  |                                      | 70,00%                    | <b>70,00%</b>       | <b>0,00%</b>           | -70,00%                            | <b>NOOK</b>                           |
| Analisi del risultato  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>  |                |  |                                      |                           |                     |                        |                                    |                                       |

| Comune di Cairo Montenotte   |              |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                       |         |
|--|--------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Misurazione della performance  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  | FINANZIARIA  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Servizio   | FINANZIARIA  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Ufficio/Centro di Costo  | FINANZIARIA  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Processo 26  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Gestire la funzione amministrativa-contabile   |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Finalità del Processo  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa</b>   |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Missione - Visione dell'Ente   |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Gestione diretta delle procedure di conseguimento del certificato DURC necessario per il pagamento delle fatture ai fornitori del Comune. Con la procedura diretta del Comune si vuole agevolare l'utenza e razionalizzare i tempi per l'istruttoria documentale delle fatture portate in liquidazione. La procedura presuppone l'ottenimento dell'abilitazione a richiedere il certificato da parte del Servizio Finanziario. Ad ogni fattura che verrà portata in liquidazione, non si richiederà più il Durc alla ditta ma si provvederà direttamente tramite il servizio finanziario. L'abilitazione e l'avvio della nuova procedura avverrà nel 2011 - Gestione dei pagamenti dei fornitori del Comuni. La procedura presuppone l'ottenimento dell'abilitazione a richiedere il certificato da parte del Servizio Finanziario. Ad ogni fattura che verrà portata in liquidazione, non si richiederà più il Durc alla ditta ma si provvederà direttamente tramite il servizio finanziario. L'abilitazione e l'avvio della nuova procedura avverrà nel 2011 |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Stakeholder  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Amministratori/Funzionari/Utenti   |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| 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   |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740       | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                       |         |
| N° richieste evase   | 4711         | 4653                                   | 4881                                 | 4748                | 4923                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° richieste pervenute   | 5315         | 5436                                   | 5732                                 | 5494                | 5521                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° unità operative del processo  | 2,1          | 2,1                                    | 2,1                                  | 2,10                | 2,10                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Numero mandati emessi  | 4364         | 5108                                   | 4863                                 | 4778                | 4800                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Numero reversali emesse  | 1643         | 1853                                   | 1824                                 | 1824                | 1850                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Numero impegni registrati  | 844          | 966                                    | 917                                  | 909                 | 950                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Numero accertamenti registrati   | 289          | 260                                    | 273                                  | 274                 | 300                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| n. unità operative totali dell'ente  | 81,55        | 82,53                                  | 82,48                                | 82,19               | 82,83                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Indici di Tempo  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso  | 35           | 30                                     | 25                                   | 30                  | 25                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento   | 90           | 90                                     | 90                                   | 90                  | 90                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Indici di Costo  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Costo del processo</b>  | € 148.868,45 | € 147.221,13                           | € 172.738,12                         | € 156.275,90        | € 149.516,03              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Indici di Qualità  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)  | 70,00%       | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                    |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. determine sospese   | 0            | 0                                      | 0                                    | 0                   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| N. determine per settore   |              |  |                                      | 0                   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |              |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Nome e cognome   | Categoria    | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 | Costo               | Nominativo                |                     |                                    |                                       |         |
| ANNA GIORDANO  | C5           | 100%                                   |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| CRISTINA MERLINI   | D5           | 20%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| CRISTINA VERPA   | D1           | 50%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| GLORIA TURA  | D3           | 40%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |              |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % di richieste di assistenza da parte di colleghi e amministratori (richieste evase/ richieste pervenute)  |              |  |                                      |                     | 86,42%                    | 89,17%              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % personale (n.unità operative del processo/n. unità operative totali dell'ente)   |              |  |                                      |                     | 2,56%                     | 2,54%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso  |              |  |                                      |                     | 30,00                     | 25,00               | 0,00                               | -25,00                                | OK      |
| Tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento   |              |  |                                      |                     | 90,00                     | 90,00               | 0,00                               | -90,00                                | OK      |
| Indicatori di Efficienza Economica   |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)   |              |  |                                      |                     | € 11,39                   | € 10,90             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)  |              |  |                                      |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                              | -70,00%                               | NOOK    |
| Analisi del risultato  |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| commento sintetico sui risultati   |              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |

|   |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
|---|--|--|---|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------------|
| Comune di Cairo Montenotte  |  |  |   |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                       |             |
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>FINANZIARIA</td></tr> <tr><td>FINANZIARIA</td></tr> <tr><td>FINANZIARIA</td></tr> </table> |  |   |                     |                           |                     | FINANZIARIA                        | FINANZIARIA                           | FINANZIARIA |
| FINANZIARIA   |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| FINANZIARIA   |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| FINANZIARIA   |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Processo 28</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario</b>   |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Finalità del Processo</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>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</b>   |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Missione - Visione dell'Ente</b>   |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| Verifica dei residui attivi ed avvio delle pratiche di recupero dei crediti. Si procede con riunioni tra i vari responsabili di area alla ricognizione dell'effettiva consistenza e stato dei residui attivi / crediti dell'ente. Si concorderanno quindi le azioni necessarie per il recupero dei crediti. Avvio procedure nel 2011 e continuazione nell'anno 2012 |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Stakeholder</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Amministratori/Funzionari</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Indici</b>   |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
|   | 2008   | 2009                                   | 2010  | media triennio prec | Atteso nell'anno          | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |             |
| <b>Indici di Quantità</b>   |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740   | 13.714                                 | 13.695                                      | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                       |             |
| n. variazioni di capitoli di bilancio   | 102  | 75                                     | 67  | 81                  | 80                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |             |
| n. tot. capitoli  | 350  | 353                                    | 357   | 353                 | 359                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |             |
| n. correzioni effettuate  | 0  | 0                                      | 0   | 0                   | 0                         |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |             |
| n. atti pervenuti   | 1050   | 1167                                   | 1270  | 1162                | 1300                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |             |
| n. pareri emessi  | 882  | 973                                    | 1020  | 958                 | 1000                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |             |
| totale delibere   | 168  | 194                                    | 250   | 204                 | 245                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |             |
| <b>Indici di Tempo</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| Tempo medio pareri regolarità contabile   | 2  | 2                                      | 2   | 2,00                | 1                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |             |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale  | 90,00%   | 90,00%                                 | 90,00%                                      | 90,00%              | 90,00%                    |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |             |
|   |  |  |   |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |             |
|   |  |  |   |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |             |
| <b>Indici di Costo</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Costo del processo</b>   | € 107.186,15   | € 105.808,05                           | € 106.798,39                                | € 106.597,53        | € 125.822,51              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |             |
| <b>Indici di Qualità</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| % gradimento (indagine rivolta a colleghi e amministratori)   | 70,00%   | 70,00%                                 | 70,00%                                      | 70,00%              | 70,00%                    |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |             |
|   |  |  |   |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |             |
|   |  |  |   |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |             |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>   |  |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| Nome e cognome  | Categoria  | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |                     | Costo                     | Nominativo          |                                    |                                       |             |
| Andrea Marengo  | DIR  | 70%                                    |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| Cristina Merlini  | D5   | 30%                                    |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| Cristina Verpa  | D1   | 20%                                    |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
|   |  |  |   |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO       |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Capacità programmatrice</b><br>(n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)  |  |  |   |                     | 23,02%                    | 22,28%              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!     |
| <b>Efficacia dei controlli di regolarità contabile</b><br>(correzioni effettuate/ atti pervenuti)   |  |  |   |                     | 0,00%                     | 0,00%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!     |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Tempo medio pareri regolarità contabile</b>  |  |  |   |                     | 2,00                      | 1,00                | 0,00                               | -1,00                                 | OK          |
| <b>% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale</b>   |  |  |   |                     | 90,00%                    | 90,00%              | 0,00%                              | -90,00%                               | OK          |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo complessivo del processo/popolazione)  |  |  |   |                     | € 7,77                    | € 9,17              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!     |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| <b>% gradimento</b><br>(indagine rivolta a colleghi e amministratori)   |  |  |   |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                              | -70,00%                               | NOOK        |
| <b>Analisi del risultato</b>  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |
| commento sintetico sui risultati  |  |  |   |                     |                           |                     |                                    |                                       |             |

| Comune di Cairo Montenotte   |                   |  |                                      |                     | ANNO                   | 2011                |                                    |                                       |
|--|-------------------|--|--------------------------------------|---------------------|------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo<br>Misurazione della performance   |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   | FINANZIARIA       |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Servizio   | FINANZIARIA       |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Ufficio/Centro di Costo  | IMPIANTI SPORTIVI |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Processo 41  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Finalità del Processo  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| <b>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</b>  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Missione - Visione dell'Ente   |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Affidamento alle società sportive del Palazzetto dello Sport in Loc. Vesima. Avvio contatti con società utenti per la gestione diretta del Palazzetto dello Sport - Approvazione regolamento ed atto di convenzione - tempo di conclusione anno 2011 ed avvio nuova gestione 2011 - Verifica con i soggetti utenti o concessionari degli impianti sportivi delle modalità di gestione ed utilizzo degli impianti in ordine alle forme di utilizzo delle varie utenze. Il monitoraggio dovrà evidenziare situazioni diseconomiche anche in conseguenza di comportamenti non ispirati ad una giusta logica di razionalità e corretto uso delle risorse. Organizzazione di incontri con i soggetti utenti o gestori - definizione di nuove modalità gestionali o comportamentali - stesura e sottoscrizione di protocolli od atti di impegno. |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Stakeholder  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Cittadini / Società sportive   |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| 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   |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740            | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                 |                     |                                    |                                       |
| Ore settimanali di utilizzo  | 56                | 56                                     | 56                                   | 56,00               | 56                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Ore settimanali di apertura  | 56                | 56                                     | 56                                   | 56,00               | 56                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° convenzioni attivate per la gestione degli impianti   | 9                 | 9                                      | 9                                    | 9                   | 9                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° impianti esistenti  | 15                | 15                                     | 17                                   | 16                  | 17                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| n. controlli su impianti effettuati  | 28                | 32                                     | 47                                   | 36                  | 50                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| n. controlli programmati   | 25                | 30                                     | 30                                   | 28                  | 50                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Indici di Tempo  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
|  |                   |  |                                      |                     |                        |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|  |                   |  |                                      |                     |                        |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|  |                   |  |                                      |                     |                        |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Indici di Costo  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| <b>Costo del processo</b>  | € 456.109,39      | € 546.667,09                           | € 658.150,08                         | € 553.642,19        | € 563.290,24           |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Proventi di competenza   | € 43.000,00       | € 50.000,00                            | € 70.000,00                          | € 54.333,33         | € 93.000,00            |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| costo processo   | € 456.109,39      | € 546.667,09                           | € 658.150,08                         | € 553.642,19        | € 563.290,24           |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Indici di Qualità  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| % gradimento (indagine)  | 70,00%            | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                 |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Valutazione da parte degli operatori e/o gestori (indagine)  |                   |  |                                      | 0,00%               |                        |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|  |                   |  |                                      |                     |                        |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |                   |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Nome e cognome   | Categoria         | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                     | Costo                  | Nominativo          |                                    |                                       |
| Gloria Tura  | D3                | 60%                                    |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Cristina Verpa   | D1                | 30%                                    |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
|  |                   |  | Media triennio precedente            | Performance attesa  | Performance realizzata | Scost               | ESITO                              |                                       |
| Indicatori di Efficacia  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| <b>Tasso di accesso</b><br>(ore settimanali di utilizzo/ore settimanali di apertura)   |                   |  | 100,00%                              | 100,00%             | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| <b>Grado di utilizzabilità degli impianti</b><br>(n. convenzioni attivate per la gestione degli impianti / n. impianti esistenti)  |                   |  | 57,45%                               | 52,94%              | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| <b>% controllo impianti</b><br>(n. controlli su impianti effettuati/ n. controlli programmati)   |                   |  | 43,93%                               | 34,00%              | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
|  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| <b>% di copertura del processo</b><br>(provento di competenza/ costo del processo)   |                   |  | 9,81%                                | 16,51%              | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo del processo/popolazione)   |                   |  | € 40,36                              | € 41,07             | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| Indicatori di Qualità  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| <b>% gradimento</b><br>(indagine)  |                   |  | 70,00%                               | 70,00%              | 0,00%                  | -70,00%             | NOOK                               |                                       |
| Analisi del risultato  |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |
| commento sintetico sui risultati   |                   |  |                                      |                     |                        |                     |                                    |                                       |

| Comune di Cairo Montenotte  |                        |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                       |         |
|---|------------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Misurazione della performance   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | AFFARI GENERALI        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Servizio  | AFFARI GENERALI        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Ufficio/Centro di Costo   | SEGRETERIA DEL SINDACO |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Processo 1  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Finalità del Processo (Mandato Istituzionale)   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini</b>  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Missione - Visione dell'Ente  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| La promozione dell'associazionismo è principio statutario del Comune di Cairo Montenotte al quale l'attuale Amministrazione dedica particolare rilevanza programmatica compatibilmente alle risorse finanziarie. Laddove quest'ultime risultino non sufficienti l'Amministrazione opera attraverso l'impiego delle risorse umane strumentali dell'Ente compatibilmente ai compiti d'istituto, nell'intento di sviluppare un reale processo di sviluppo e di consapevolezza associazionistica. |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Stakeholder   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| 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  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740                 | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                       |         |
| N. domande contributi accolte   | 13                     | 12                                     | 13                                   | 13                  | 7                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. domande contributi presentate  | 18                     | 14                                     | 19                                   | 17                  | 19                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. domande contributi presentate ammissibili  | 13                     | 12                                     | 13                                   | 13                  | 7                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. domande patrocinio accolte   | 10                     | 18                                     | 40                                   | 23                  | 50                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. domande patrocinio presentate  | 10                     | 18                                     | 42                                   | 23                  | 50                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. domande patrocinio ammissibili   | 10                     | 18                                     | 40                                   | 23                  | 50                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Tempo   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tempo medio erogazione contributo   | 30                     | 30                                     | 30                                   | 30,00               | 30                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Tempo medio erogazione patrocinio   | 3                      | 3                                      | 3                                    | 3,00                | 3                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Costo   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| importo contributi complessivamente erogati   | € 22.950,00            | € 30.809,00                            | € 18.700,00                          | € 24.153,00         | € 7.800,00                |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. beneficiari  | 13                     | 12                                     | 13                                   | 13                  | 7                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| <b>Costo processo</b>   | € 102.263,55           | € 103.233,93                           | € 102.682,99                         | € 102.726,82        | € 80.623,18               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Qualità   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| N. iniziative organizzate con associazioni  | 19                     | 22                                     | 19                                   | 20,00               | 14                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. totale iniziative organizzate dall'Ente  | 28                     | 86                                     | 101                                  | 71,67               | 95                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                        |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Nome e cognome  | Categoria              | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                     | Costo                     | Nominativo          |                                    |                                       |         |
| Cristina Leonelli   | D6                     | 5,00%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Liliana Dotto   | D3                     | 10,00%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Ef시오 Fois   | B5                     | 14,25%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Isidoro Moretti   | B6                     | 9,00%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Alessandro Ghione   | D6                     | 10,00%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Giorgia Rodino  | C1                     | 10,00%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| 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%                   | 100,00%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande di patrocinio accolte/ domande di patrocinio presentate ammissibili)   |                        |  |                                      |                     | 100,00%                   | 100,00%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tempo medio erogazione contributo   |                        |  |                                      |                     | 30,00                     | 30,00               | 0,00                               | -30,00%                               | OK      |
| Tempo medio erogazione patrocinio   |                        |  |                                      |                     | 3,00                      | 3,00                | 0,00                               | -3,00%                                | OK      |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Valore medio contributi erogati (importo contributi complessivamente erogati/ n. beneficiari)   |                        |  |                                      |                     | € 1.906,82                | € 1.114,29          | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)  |                        |  |                                      |                     | € 7,49                    | € 5,88              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tasso di coinvolgimento (n. iniziative organizzate con associazioni/ n. totale iniziative organizzate dall'Ente)  |                        |  |                                      |                     | 27,91%                    | 14,74%              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Analisi del risultato   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |

| Comune di Cairo Montenotte  |                 |  |                                      |                     |                  | ANNO                      | 2011                               |                                       |         |         |
|---|-----------------|--|--------------------------------------|---------------------|------------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|---------|
| Obiettivo di processo   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Misurazione della performance   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | AFFARI GENERALI |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Servizio  | AFFARI GENERALI |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Ufficio/Centro di Costo   | PATRIMONIO      |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Processo 17   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Gestire il patrimonio comunale ed il demanio (rilevazioni, concessioni, comodato, locazioni e vendite)  |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Finalità del Processo   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare  |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Missione - Visione dell'Ente  |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| A seguito del trasferimento delle funzioni dell'Ufficio Patrimonio all'Area Affari Generali, è stata fatta una ricognizione delle pratiche e si è provveduto alla regolarizzazione delle stesse. In particolare per quanto riguarda gli affitti attivi si è proceduto alla verifica delle scadenze e dei pagamenti e al recupero dei crediti arretrati (canoni mancanti compresi di aggiornamenti Istat). Per quanto riguarda le alienazioni di immobili di proprietà comunale sono stati predisposti i piani di alienazione e si sta procedendo alla stima e alla predisposizione di quanto necessario per addivinare al finale atto di rogito. L'obiettivo prioritario è quello di procedere alla ricognizione delle proprietà comunali al fine di organizzare in modo profiquo e razionale la gestione dei beni dell'Ente. |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Stakeholder   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Cittadini, Amministratori, Comuni, Consegnatari, Destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| 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  |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740          | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716           |                           |                                    |                                       |         |         |
| n. immobili locati  |                 |  | 29                                   | 29                  | 29               |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |         |
| n. totale immobili  |                 |  | 0                                    | 0                   |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |         |
| N. beni alienati e/o ceduti   |                 |  | 0                                    | 0                   | 10               |                           | #DIV/0!                            | -100,00%                              |         |         |
| N. richieste alienazioni  |                 |  | 5                                    | 5                   | 10               |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |         |
| n.concessioni rilasciate  |                 |  | 9                                    | 9                   | 9                |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |         |
| n. richieste concessioni pervenute  |                 |  | 9                                    | 9                   | 9                |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |         |
| Indici di Tempo   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Tempo medio Rilascio concessioni  |                 |  | 30                                   | 30,00               | 30               |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |         |
| Indici di Costo   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| <b>Costo del processo</b>   | € 145.985,21    | € 123.591,20                           | € 110.306,07                         | € 126.627,49        | € 141.445,36     |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |         |
| provento complessivo locazione  |                 |  | € 34.017,44                          | € 34.017,44         | € 35.000,00      |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |         |
| N. immobili   |                 |  |                                      | 0,00                |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |         |
| Valore complessivo immobili   |                 |  | € 56.345.552,80                      | € 56.345.552,80     | € 56.228.677,80  |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |         |
| Indici di Qualità   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                 |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Nome e cognome  | Categoria       | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                     | Costo            | Nominativo                |                                    |                                       |         |         |
| Cristina Leonelli   | D6              | 5,00%                                  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Nadia Chinelli  | D1              | 20,00%                                 |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Ef시오 Fois   | B5              | 14,25%                                 |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Laura Marengo   | C5              | 7,00%                                  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Isidoro Moretti   | B6              | 9,00%                                  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Monica Garabello  | C1              | 18,00%                                 |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Enrico Flandi   | D5              | 100,00%                                |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                 |  |                                      |                     |                  | Media triennio precedente | Performance attesa                 | Performance realizzata                | Scost   | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| % Alienazioni e/o cessioni beni immobili<br>(N. beni alienati e/o ceduti/N. richieste alienazioni)  |                 |  |                                      |                     |                  | 0,00%                     | 100,00%                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % rilascio concessioni<br>(n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)  |                 |  |                                      |                     |                  | 100,00%                   | 100,00%                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Tempo medio Rilascio concessioni  |                 |  |                                      |                     |                  | 30,00                     | 30,00                              | 0,00                                  | -30,00  | OK      |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Costo pro capite del processo<br>(Costo processo/popolazione)   |                 |  |                                      |                     |                  | € 9,23                    | € 10,31                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Provento medio da locazioni<br>(provento complessivo locazione/n. immobili locati)  |                 |  |                                      |                     |                  | € 1.173,02                | € 1.206,90                         | #DIV/0!                               | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    | #DIV/0!                               | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Analisi del risultato   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |
| Si specifica che i dati riguardanti gli anni 2008 e 2009 non sono stati inseriti in quanto la gestione del Patrimonio era in capo a una specifica Area ora assorbita dall'Area Affari Generali. I dati relativa al numero di immobili non è reperibile in quanto questo servizio è sprovvisto di inventario aggiornati.   |                 |  |                                      |                     |                  |                           |                                    |                                       |         |         |

| Comune di Cairo Montenotte  |                        |  |   |                           | ANNO               | 2011                   |                                    |                                       |
|---|------------------------|--|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Obiettivo di processo</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Misurazione della performance</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | <b>AFFARI GENERALI</b> |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Servizio  | <b>AFFARI GENERALI</b> |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Ufficio/Centro di Costo   | <b>LEGALE</b>          |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Processo 52</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Fornire supporto legale all'Ente</b>   |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Finalità del Processo</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali</b>   |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Missione - Visione dell'Ente</b>   |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| L'Ufficio Legale cura il contenzioso dell'Ente in un'ottica di collaborazione e cooperazione e cura attività di consulenza per gli uffici comunali su questioni giuridiche varie. In particolare esamina i ricorsi e gli atti di citazione notificati al Comune curandone la trasmissione agli uffici competenti. Previo esame della problematica e sentite le osservazioni dei predetti uffici, i quali esprimono parere in ordine all'opportunità o meno della costituzione in giudizio, predispone la proposta di deliberazione, l'incaricare a legale esterno e tutti gli atti conseguenti. Il Servizio Legale ha la finalità essenziale di assicurare l'attività di patrocinio legale dell'Ente innanzi alle diverse autorità giudiziarie, anche stragiudiziale, in rapporto alle questioni connesse con l'attività del Comune, con l'obiettivo di diminuire il contenzioso. |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Stakeholder</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Uffici comunali</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Indici</b>   |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|   | 2008                   | 2009                                   | 2010  | media triennio prec       | Atteso nell'anno   | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| <b>Indici di Quantità</b>   |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740                 | 13.714                                 | 13.695                                      | 13.716                    | 13.716             |                        |                                    |                                       |
| N. esiti favorevoli   | 3                      | 5                                      | 0   | 3                         | 10                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. contenziosi gestiti  | 6                      | 10                                     | 17  | 11                        | 10                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. pratiche legali seguite da ufficio   | 6                      | 10                                     | 17  | 11                        | 10                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. pratiche totali  | 6                      | 10                                     | 17  | 11                        | 10                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. contenziosi gestiti internamente   | 0                      | 0                                      | 0   | 0                         | 0                  |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| N. unità operative del processo   | 0,63                   | 0,63                                   | 0,63  | 0,63                      | 0,73               |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. unità operative totali dell'ente   | 81,55                  | 82,53                                  | 82,48                                       | 82,19                     | 82,83              |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
|   |                        |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indici di Tempo</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Tempo medio pareri di natura legale   | 10,00                  | 10,00                                  | 10,00                                       | 10,00                     | 1,00               |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
|   |                        |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|   |                        |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|   |                        |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indici di Costo</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Costo processo</b>   | € 80.485,59            | € 112.716,47                           | € 151.300,26                                | € 114.834,11              | € 112.239,41       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Costo contenziosi gestiti esternamente  | € 39.485,65            | € 52.636,54                            | € 56.087,20                                 | € 49.403,13               | € 60.000,00        |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
|   |                        |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|   |                        |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| % gradimento interno  | 70,00%                 | 70,00%                                 | 70,00%                                      | 70,00%                    | 70,00%             |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
|   |                        |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|   |                        |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>   |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|   |                        |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Nome e cognome  | Categoria              | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |                           | Costo              | Nominativo             |                                    |                                       |
| Cristina Leonelli   | D6                     | 20,00%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Romina Crocco   | C1                     | 15,00%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Ef시오 Fois   | B5                     | 14,25%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Isidoro Moretti   | B6                     | 9,00%                                  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Monica Garabello  | C1                     | 15,00%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|   |                        |  |   | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost                              | ESITO                                 |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>% contenziosi positivamente risolti</b><br>(n. esiti favorevoli/ n. contenziosi gestiti)   |                        |  |   | 24,24%                    | 100,00%            | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Efficienza interna</b><br>(n. pratiche legali seguite da ufficio/ n. pratiche totali)  |                        |  |   | 100,00%                   | 100,00%            | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>% contenziosi risolti internamente</b><br>(n. contenziosi gestiti internamente/ n. contenziosi gestiti)  |                        |  |   | 0,00%                     | 0,00%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>% personale</b><br>(n. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)  |                        |  |   | 0,76%                     | 0,88%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Tempo medio pareri di natura legale</b>  |                        |  |   | 10,00                     | 1,00               | 0,00                   | -1,00                              | OK                                    |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo processo/ popolazione)   |                        |  |   | € 8,37                    | € 8,18             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Costo medio del servizio legale</b><br>(costo processo/ n. contenziosi gestiti)  |                        |  |   | € 10.439,46               | € 11.223,94        | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Consulenze esterne</b><br>(costo contenziosi gestiti esternamente/ costo processo)   |                        |  |   | 43,02%                    | 53,46%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>% gradimento</b><br>(indagine interna)   |                        |  |   | 70,00%                    | 70,00%             | 0,00%                  | -0,70                              | NOOK                                  |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| commento sintetico sui risultati  |                        |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |

| Comune di Cairo Montenotte  |                 |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                      |         |
|---|-----------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Misurazione della performance   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | AFFARI GENERALI |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Servizio  | AFFARI GENERALI |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Ufficio/Centro di Costo   | CONTRATTI       |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Processo 54   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Gestire appalti e contratti   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Finalità del Processo   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| <b>Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti</b>  |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Missione - Visione dell'Ente  |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Il servizio si occupa dell'attività contrattuale dell'Ente, con specifico riferimento alla fase richiesta e verifica di documentazione, di stesura degli atti e di sottoscrizione degli stessi, nonché alla successiva cura degli adempimenti connessi, quali registrazione presso l'Agenzia delle Entrate, conservazione originali contratti e fascicoli inerenti contratti, rilascio copie, trasmissione dati e richiesta informazioni Enti/Uffici competenti (Prefettura, Camera di Commercio, Procura della Repubblica etc.), comunicazione dati anagrafe tributaria, tenuta regolare del repertorio dei contratti e aggiornamento costante dei registri informativi. Nel corso del 2010 è stato riformulato il Regolamento dei contratti al fine di adeguarlo alle nuove disposizioni introdotte nel corso degli anni. L'obiettivo del servizio è di tenere in costante aggiornamento l'attività contrattuale. |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Stakeholder   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| 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   | 13.740          | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                      |         |
| N. gare complessive dell'Ente   | 23              | 39                                     | 29                                   | 30                  | 40                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| N. unità operative del processo   | 1,30            | 1,30                                   | 1,22                                 | 1,27                | 1,25                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| N. unità operative totali dell'ente   | 81,55           | 82,53                                  | 82,48                                | 82,19               | 82,83                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| N. servizi/ uffici  | 6               | 5                                      | 6                                    | 6                   | 6                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| N. Contratti gestiti direttamente   | 23              | 39                                     | 29                                   | 30,33               | 40,00                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| Indici di Tempo   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Tempo medio rogito contratto  | 60,00           | 60,00                                  | 60,00                                | 60,00               | 60,00                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| Tempo medio aggiudicazione degli appalti  | 35,00           | 35,00                                  | 35,00                                | 35,00               | 35,00                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
| Indici di Costo   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Costo del processo  | € 91.609,54     | € 88.481,72                            | € 90.805,15                          | € 90.298,80         | € 92.093,16               |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
| Indici di Qualità   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| % gradimento  | 70,00%          | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                    |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| N. ricorsi  | 1,00            | 0,00                                   | 0,00                                 | 0,33                | 0,00                      |                     | -100,00%                           | #DIV/0!                              |         |
| N. contratti-appalti  | 23,00           | 39,00                                  | 29,00                                | 30,33               | 40,00                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                 |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Nome e cognome  | Categoria       | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 | Costo               | Nominativo                |                     |                                    |                                      |         |
| Cristina Leonelli   | D6              | 10,00%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Nadia Chinelli  | D1              | 43,00%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Romina Crocco   | C1              | 5,00%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Liliana Dotto   | D3              | 1,00%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Ef시오 Fois   | B5              | 14,25%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Laura Marengo   | C5              | 8,00%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Isidoro Moretti   | B6              | 9,00%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Monica Garabello  | C1              | 35,00%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                 |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Incidenza del Personale (N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)  |                 |  |                                      |                     | 1,55%                     | 1,51%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| Personale gare (N. unità operative del processo/n. gare)  |                 |  |                                      |                     | 4,19%                     | 3,13%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Tempo medio rogito contratto  |                 |  |                                      |                     | 60,00                     | 60,00               | 0,00                               | -60,00                               | OK      |
| Tempo medio aggiudicazione degli appalti  |                 |  |                                      |                     | 35,00                     | 35,00               | 0,00                               | -35,00                               | OK      |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Costo medio del processo per settori (costo complessivo del processo/ n. servizi o uffici)  |                 |  |                                      |                     | € 15.935,08               | € 15.348,86         | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)  |                 |  |                                      |                     | € 6,58                    | € 6,71              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| Costo medio gare (costo processo/ n. gare)  |                 |  |                                      |                     | € 2.976,88                | € 2.302,33          | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| % gradimento (indagine interna)   |                 |  |                                      |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                              | -70,00%                              | NOOK    |
| Qualità della gestione (n. ricorsi/ n. contratti - appalti)   |                 |  |                                      |                     | 1,10%                     | 0,00%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| Analisi del risultato   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| commento sintetico sui risultati  |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |

| Comune di Cairo Montenotte  |                 |  |              |                                      |                  | ANNO                      | 2011                               |                                       |         |                |
|---|-----------------|--|--------------|--------------------------------------|------------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|----------------|
| Obiettivo di processo   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Misurazione della performance   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | AFFARI GENERALI |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Servizio  | AFFARI GENERALI |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Ufficio/Centro di Costo   | PROTOCOLLO      |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Processo 56   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Gestire il protocollo e l'archivio  |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Finalità del Processo   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| <b>Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi - la gestione il deposito, al fine del ritiro, di atti giudiziari notificati ai cittadini da Ufficiali Giudiziari e dai Messi Notificatori - la gestione</b>   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Missione - Visione dell'Ente  |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Il servizio protocollo si occupa della gestione della posta in partenza e in arrivo dell'Ente, con relativo smistamento agli uffici competenti. La corrispondenza viene classificata e annotata in un registro di Protocollo Generale informatico, al fine di agevolare la ricerca delle pratiche. Dal 2010 l'Ente ha istituito l'albo pretorio on line sul sito istituzionale del Comune affiancato a quello cartaceo, mentre a partire dal 01/01/2011, vista la nuova normativa in materia, l'albo pretorio on line ha sostituito completamente quello cartaceo. Il servizio si occupa pertanto di pubblicare tutti gli atti interni dei vari uffici comunali, nonché la pubblicazione di atti di enti esterni che lo richiedono. Obiettivo del servizio è di regolarizzare l'albo pretorio on line, anche con l'approvazione di un nuovo regolamento, al fine di rendere la consultazione ai cittadini chiara e di facile accesso. |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Stakeholder   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Uffici comunali   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Indici  |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
|   | 2008            | 2009                                   | 2010         | media triennio prec                  | Atteso nell'anno | 8                         | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |         |                |
| Indici di Quantità  |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740          | 13.714                                 | 13.695       | 13.716                               | 13.716           |                           |                                    |                                       |         |                |
| N. atti protocollati in uscita dal Protocollo   | 17.653          | 19.124                                 | 16.978       | 17.918                               | 17.000           |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
| N. atti protocollati in uscita complessivamente   | 42.839          | 45.608                                 | 44.329       | 44.259                               | 44.350           |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
| N. unità operative totali dell'ente   | 81,55           | 82,53                                  | 82,48        | 82,19                                | 82,83            |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
| N. atti da archiviare   | 42.839          | 45.608                                 | 44.329       | 44.259                               | 44.350           |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
| N. atti archiviati  | 42.839          | 45.608                                 | 44.329       | 44.259                               | 44.350           |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
| N. unità operative del processo   | 2,24            | 2,24                                   | 2,28         | 2,25                                 | 2,16             |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
| N. atti archiviati digitalmente   | 0               | 0                                      | 0            | 0                                    | 0                |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |                |
|   |                 |  |              |                                      |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |                |
|   |                 |  |              |                                      |                  |                           | #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)  | 1,00            | 1,00                                   | 1,00         | 1,00                                 | 1,00             |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente   | 1,00            | 1,00                                   | 1,00         | 1,00                                 | 1,00             |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico  | 1,00            | 1,00                                   | 1,00         | 1,00                                 | 1,00             |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
|   |                 |  |              |                                      |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |                |
| Indici di Costo   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| <b>Costo del processo</b>   | € 128.381,88    | € 125.478,63                           | € 150.250,50 | € 134.703,67                         | € 143.675,89     |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
|   |                 |  |              |                                      |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |                |
|   |                 |  |              |                                      |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |                |
|   |                 |  |              |                                      |                  |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |                |
| Indici di Qualità   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| % gradimento da indagine interna  | 70,00%          | 70,00%                                 | 70,00%       | 70,00%                               | 70,00%           |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
| N. segnalazioni atti mancanti in archivio   | 0,00            | 0,00                                   | 0,00         | 0,00                                 | 0,00             |                           | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |                |
| N. errori di smistamento atti   | 10,00           | 20,00                                  | 15,00        | 15,00                                | 5,00             |                           | -100,00%                           | -100,00%                              |         |                |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                 |  |              | Collaboratori coinvolti nel Processo |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Nome e cognome  | Categoria       | N ore o % tempo dedicate/o al processo |              | Tipo                                 | Costo            | Nominativo                |                                    |                                       |         |                |
| Cristina Leonelli   | D6              | 5,00%                                  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Nadia Chinelli  | D1              | 7,00%                                  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Efnio Fols  | B5              | 14,25%                                 |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Laura Marengo   | C5              | 40,00%                                 |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Isidoro Moretti   | B6              | 42,50%                                 |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Ivana Moretti   | C5              | 100,00%                                |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| Monica Garabello  | C1              | 7,00%                                  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                 |  |              |                                      |                  | Media triennio precedente | Performance attesa                 | Performance realizzata                | Scost   | ESITO          |
| Indicatori di Efficacia   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| <b>Efficacia del Servizio Protocollo</b><br>(n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)  |                 |  |              |                                      |                  | 40,49%                    | <b>38,33%</b>                      | <b>#DIV/0!</b>                        | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b> |
| <b>Efficacia del Servizio Archivio</b><br>(n. atti archiviati / n. atti da archiviare)  |                 |  |              |                                      |                  | 100,00%                   | <b>100,00%</b>                     | <b>#DIV/0!</b>                        | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b> |
| <b>% Personale</b><br>( N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)   |                 |  |              |                                      |                  | 2,74%                     | <b>2,60%</b>                       | <b>#DIV/0!</b>                        | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b> |
| <b>% atti archiviati digitalmente</b><br>(n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)  |                 |  |              |                                      |                  | 0,00%                     | <b>0,00%</b>                       | <b>#DIV/0!</b>                        | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b> |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| <b>Tempo medio iter protocollo in entrata</b><br>(dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)  |                 |  |              |                                      |                  | 1,00                      | <b>1,00</b>                        | <b>0,00</b>                           | -1,00   | <b>OK</b>      |
| <b>Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente</b>  |                 |  |              |                                      |                  | 1,00                      | <b>1,00</b>                        | <b>0,00</b>                           | -1,00   | <b>OK</b>      |
| <b>Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico</b>   |                 |  |              |                                      |                  | 1,00                      | <b>1,00</b>                        | <b>0,00</b>                           | -1,00   | <b>OK</b>      |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| <b>Costo unitario del processo</b><br>(costo complessivo del processo/N. unità operative totali dell'ente)  |                 |  |              |                                      |                  | € 59.912,68               | <b>€ 66.593,69</b>                 | <b>#DIV/0!</b>                        | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b> |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo complessivo del processo/popolazione)  |                 |  |              |                                      |                  | € 9,82                    | <b>€ 10,48</b>                     | <b>#DIV/0!</b>                        | #DIV/0! | <b>#DIV/0!</b> |
| Indicatori di Qualità   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| <b>% gradimento</b><br>(indagine interna)   |                 |  |              |                                      |                  | 70,00%                    | <b>70,00%</b>                      | <b>0,00%</b>                          | -70,00% | <b>NOOK</b>    |
| <b>N. segnalazioni atti mancanti in archivio</b>  |                 |  |              |                                      |                  | 0,00                      | <b>0,00</b>                        | <b>0,00</b>                           | 0,00    | <b>OK</b>      |
| <b>N. errori di smistamento atti</b>  |                 |  |              |                                      |                  | 15,00                     | <b>5,00</b>                        | <b>0,00</b>                           | -5,00   | <b>OK</b>      |
| Analisi del risultato   |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |
| commento sintetico sui risultati  |                 |  |              |                                      |                  |                           |                                    |                                       |         |                |

| Comune di Cairo Montenotte   |                 |  |   |                           | ANNO               | 2011                   |                                    |                                       |
|--|-----------------|--|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo  |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Misurazione della performance  |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  | AFFARI GENERALI |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Servizio   | AFFARI GENERALI |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Ufficio/Centro di Costo  | AFFARI GENERALI |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Processo 58</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Gestire la Segreteria</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Finalità del Processo</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria - presidio degli organi (Giunta e Consiglio) attraverso la predisposizione, raccolta e ricognizione dei relativi ordini del giorno - attività di perfezionamento degli atti deliberativi - servizio di supporto al Sindaco, ai consiglieri comunali, alle commissioni, alla commissione Capigruppo e al Segretario - gestione delle determinazioni dalla registrazione alla raccolta</b> |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Missione - Visione dell'Ente</b>  |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <i>Il servizio si propone di incrementare la trasparenza con particolare riferimento al diritto di accesso ed alla tutela dei dati personali e la semplificazione anche attraverso la riformulazione di schemi di atti amministrativi.</i>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Stakeholder</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Uffici comunali / Organi istituzionali</b>  |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Indici</b>  |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|  | 2008            | 2009                                   | 2010  | media triennio prec       | Atteso nell'anno   | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |
| <b>Indici di Quantità</b>  |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740          | 13.714                                 | 13.695                                      | 13.716                    | 13.716             |                        |                                    |                                       |
| N. addetti staff   | 9,00            | 9,00                                   | 9,00  | 9,00                      | 9,00               |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. unità operative del processo  | 3,07            | 3,07                                   | 2,60  | 2,91                      | 2,74               |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. unità operative totali dell'ente  | 81,55           | 82,53                                  | 82,48                                       | 82,19                     | 82,83              |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
|  |                 |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|  |                 |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indici di Tempo</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)  | 2,00            | 2,00                                   | 2,00  | 2,00                      | 2                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
|  |                 |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|  |                 |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|  |                 |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indici di Costo</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Costo del processo</b>  | € 190.413,25    | € 185.439,39                           | € 229.495,65                                | € 201.782,76              | € 189.363,54       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
|  |                 |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|  |                 |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|  |                 |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indici di Qualità</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| % gradimento   | 70,00%          | 70,00%                                 | 70,00%                                      | 70,00%                    | 70,00%             |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
|  |                 |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|  |                 |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>  |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|  |                 |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Nome e cognome   | Categoria       | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |                           | Costo              | Nominativo             |                                    |                                       |
| Cristina Leonelli  | D6              | 20,00%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Nadia Chinelli   | D1              | 30,00%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Romina Crocco  | C1              | 50,00%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Liliana Dotto  | D3              | 67,00%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Ef시오 Fois  | B5              | 14,25%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Laura Marengo  | C5              | 45,00%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Isidoro Moretti  | B6              | 12,50%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Elda Scarzella   | D5              | 10,00%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Monica Garabello   | C1              | 25,00%                                 |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
|  |                 |  |   | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost                              | ESITO                                 |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>% personale</b><br>(N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)   |                 |  |   | 3,54%                     | 3,30%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>% personale staff (sindaco ed assessori)</b><br>(n. addetti staff / N. unità operative del processo)  |                 |  |   | 309,46%                   | 328,77%            | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Tempo medio di pubblicazione atti</b><br>(da approvazione a pubblicazione)  |                 |  |   | 2,00                      | 2,00               | 0,00                   | -2,00                              | OK                                    |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Costo medio del processo</b><br>(costo processo/N. unità operative totali dell'ente)  |                 |  |   | € 2.455,18                | € 2.286,17         | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo processo/popolazione )  |                 |  |   | € 14,71                   | € 13,81            | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>% gradimento</b><br>(indagine interna)  |                 |  |   | 70,00%                    | 70,00%             | 0,00%                  | -70,00%                            | NOOK                                  |
| <b>Analisi del risultato</b>   |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>  |                 |  |   |                           |                    |                        |                                    |                                       |

| Comune di Cairo Montenotte  |                 |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                       |         |
|---|-----------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Misurazione della performance   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | AFFARI GENERALI |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Servizio  | AFFARI GENERALI |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Ufficio/Centro di Costo   | RISORSE UMANE   |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Processo 59   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Gestire le risorse umane e l'organizzazione   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Finalità del Processo   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <p><b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata dei seguenti aspetti del personale: Gestione giuridica (assunzione, proroghe e cessazione del personale dipendente) - Trattamento di fine rapporto e elaborazione pratiche pensionistiche - Gestione economica (rilevazione assenze presenze del personale dipendente e elaborazione stipendi con relativi adempimenti contributivi) - Formazione e valutazione del personale - Controllo di gestione e supporto all'organismo indipendente di valutazione - Aggiornamento della costituzione del Fondo fisso e variabile di anno in anno.</b></p> |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Missione - Visione dell'Ente  |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <p>L'obiettivo e la missione del servizio risorse umane è lo svolgimento delle pratiche d'ufficio secondo i principi di efficacia, efficienza ed economicità. Si provvederà all'elaborazione di un nuovo regolamento dei servizi ed uffici che tenga conto del nuovo assetto organizzativo dell'Ente e al controllo dati posizione previdenziali personale dipendente (estratto conto previdenziale on-line).</p>   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Stakeholder   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Dipendenti  |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| 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  |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740          | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                       |         |
| N. unità operative del processo   | 2,50            | 2,50                                   | 2,50                                 | 2,50                | 2,50                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. unità operative totali dell'ente   | 81,55           | 82,53                                  | 82,48                                | 82,19               | 82,83                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. ore straordinario remunerate   | 2.720           | 2.720                                  | 2.480                                | 2.640               | 2.480                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Monte ore dovuto  | 1.824           | 1.812                                  | 1.848                                | 1.828               | 1.848                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)   | 1.146           | 1.649                                  | 1.637                                | 1.477               | 1.637                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)  | 6               | 8                                      | 6                                    | 7                   | 7                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Indici di Tempo   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tempo medio rilascio certificazioni   | 3               | 3                                      | 3                                    | 3,00                | 3                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Costo   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Costo del processo</b>   | € 168.631,62    | € 165.799,76                           | € 199.707,82                         | € 178.046,40        | € 186.253,88              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. cedolini   | 1.146           | 1.649                                  | 1.637                                | 1.477               | 1.637                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Qualità   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| N. dirigenti  | 0               | 0                                      | 0                                    | 0                   | 1                         |                     | #DIV/0!                            | -100,00%                              |         |
| N. posizioni organizzative  | 10              | 10                                     | 8                                    | 9                   | 8                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Ore assenza   | 5.931           | 5.504                                  | 5.718                                | 5.718               | 5.718                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Tot. ore lavorative   | 121.160         | 125.388                                | 123.274                              | 123.274             | 123.274                   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| % gradimento (da indagine interna)  | 70,00%          | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                    |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. variazioni-anomale   | 45              | 45                                     | 45                                   | 45                  | 45                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. registrazioni  | 106.760         | 108.016                                | 108.016                              | 107.597             | 106.760                   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                 |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Nome e cognome  | Categoria       | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                     | Costo                     |                     | Nominativo                         |                                       |         |
| Cristina Leonelli   | D6              | 30,00%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Romina Crocco   | C1              | 30,00%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Giuliana Mulattieri   | C5              | 100,00%                                |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Elda Scarzella  | D5              | 90,00%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                 |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % copertura<br>(N. unità operative del processo/ N. unità operative totali dell'ente)   |                 |  |                                      |                     | 3,04%                     | 3,02%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Media abitanti<br>(popolazione/N. unità operative totali dell'ente)   |                 |  |                                      |                     | 166,89                    | 165,59              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % ore straordinarie<br>(ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)   |                 |  |                                      |                     | 144,42%                   | 134,20%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Costo cedolino<br>(costo processo/ n. cedolini)   |                 |  |                                      |                     | € 120,52                  | € 113,78            | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Costo pro-capite del processo<br>(costo processo/ popolazione)  |                 |  |                                      |                     | € 12,98                   | € 13,58             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Costo dipendente<br>(costo processo/ N. unità operative totali dell'ente)   |                 |  |                                      |                     | € 2.166,37                | € 2.248,63          | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tasso di efficienza<br>(n. dirigenti/ N. unità operative totali dell'ente)  |                 |  |                                      |                     | 0,00%                     | 0,85%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Tasso di efficienza<br>(n. posizioni organizzative/N. unità operative totali dell'ente)   |                 |  |                                      |                     | 11,36%                    | 9,66%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Tasso assenza media<br>(ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)   |                 |  |                                      |                     | 4,64%                     | 4,64%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % rettifiche<br>(n. variazioni-anomale/ n. registrazioni)   |                 |  |                                      |                     | 0,04%                     | 0,04%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indagine di gradimento interno<br>(customer)  |                 |  |                                      |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                              | -70,00%                               | NOOK    |
| Analisi del risultato   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <p>Si sottolinea che il costo del processo e il numero di unità operative impiegate nel servizio Risorse Umane è dovuto anche a una gestione esclusivamente e totalmente interna delle pratiche previdenziali/pensionistiche (ricostruzione della carriera lavorativa e previdenziale/contributiva, con particolare riferimento alla "posizione assicurativa" Inpdap, disbrigo delle pratiche di tutti gli adempimenti connessi).</p>   |                 |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |

| Comune di Cairo Montenotte   |                    |                              |                                      |                     | ANNO                   | 2011                |  |  |
|--|--------------------|------------------------------|--------------------------------------|---------------------|------------------------|---------------------|--|--|
| Obiettivo di processo  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Misurazione della performance  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  | POLIZIA MUNICIPALE |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Servizio   | POLIZIA MUNICIPALE |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Ufficio/Centro di Costo  | SICUREZZA STRADALE |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Processo 10  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Finalità del Processo  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| <b>Garantire il controllo del territorio comunale e dei comuni in convenzione, dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza stradale</b>  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Missione - Visione dell'Ente   |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Diminuzione degli incidenti stradali e delle violazioni alle norme del Codice della Strada attraverso sempre maggiore controllo del territorio anche con l'uso di strumentazione tecnica quali autovelox, telelaser, etilometro.   |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Stakeholder  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Automobilisti, motociclisti, ciclisti e pedoni   |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Indici   |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
|  | 2008               | 2009                         | 2010                                 | media triennio prec | Atteso nell'anno       | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno/<br>/Triennio prec | Raggiunto nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità   |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Popolazione  | 13.740             | 13.714                       | 13.695                               | 13.716              | 13.716                 |                     |  |  |
| Km strade  | 700,00             | 700,00                       | 700,00                               | 700,00              | 700,00                 |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| N. ore attività di controllo stradale  | 5626,00            | 5833,00                      | 5596,00                              | 5685,00             | 5600,00                |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| N. ore attività complessive pm   | 17015,00           | 17675,00                     | 16958,00                             | 17216,00            | 16900,00               |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| N. controlli del C.d.S.(pattuglie anno)  | 320,00             | 350,00                       | 365,00                               | 345,00              | 350,00                 |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| n. sinistri (rilevati da Polizia Municipale)   | 66,00              | 90,00                        | 89,00                                | 81,67               | 75,00                  |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| N. violazioni al codice della strada immediatamente contestate   | 500,00             | 370,00                       | 352,00                               | 407,33              | 350,00                 |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| N. violazioni globali Cds  | 3009,00            | 2422,00                      | 2438,00                              | 2623,00             | 2600,00                |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| Indici di Tempo  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale)  | 10,00              | 10,00                        | 10,00                                | 10,00               | 10,00                  |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
|  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Indici di Costo  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| N. infrazioni  | 3.009,00           | 2.422,00                     | 2.438,00                             | 2623,00             | 2.600,00               |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| Costo del processo   | € 166.391,55       | € 172.242,55                 | € 173.590,13                         | € 170.741,41        | € 170.000,00           |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| Proventi di competenza   | € 210.000,00       | € 175.000,00                 | € 182.000,00                         | € 189.000,00        | € 185.000,00           |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
|  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Indici di Qualità  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| N. ricorsi accolti   | 5,00               | 25,00                        | 19,00                                | 16,33               | 20,00                  |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| N. sanzioni totali   | 3.009,00           | 2.422,00                     | 2.438,00                             | 2623,00             | 2.600,00               |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| % gradimento (indagine)  | 70,00%             | 70,00%                       | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                 |                     | -100,00%                               | -100,00%                                 |
|  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |                    |                              | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                        |                     |  |  |
| Nome e cognome   | Categoria          | % tempo dedicato al processo | Tipo                                 |                     | Costo                  | Nominativo          |  |  |
| Fulvio Nicolini  | D5                 | 25,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Ezio Pensieri  | D3                 | 20,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Marco Avanzi   | D3                 | 20,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Carlo Core   | D2                 | 25,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Daniele Bracco   | D2                 | 25,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Loredana Zunino  | C5                 | 20,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Silvia Schinca   | C5                 | 30,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Michela Gianazzi   | C1                 | 50,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Roberto Marchisio  | C5                 | 50,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Fabio Barlocco   | C4                 | 50,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Lorenzo Vico   | C2                 | 50,00%                       |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |                    |                              | Media triennio precedente            | Performance attesa  | Performance realizzata | Scost.              | ESITO                                  |  |
| Indicatori di Efficacia  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Vigilanza stradale<br>(ore di attività di controllo stradale /ore attività complessive pm)   |                    |                              | 33,02%                               | 33,14%              | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| % Controlli<br>(n. controlli C.d.S./ ore di attività di controllo stradale)  |                    |                              | 6,07%                                | 6,25%               | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Tasso presenza<br>(ore di attività di controllo stradale / Km strade territorio)   |                    |                              | 812,14%                              | 800,00%             | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Tasso sicurezza stradale<br>(n. sinistri/ Km strade territorio)  |                    |                              | 11,67%                               | 10,71%              | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| % sanzioni immediatam. contestate<br>(violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali del C.d.S.)  |                    |                              | 15,53%                               | 13,46%              | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Tempo medio di intervento su chiamata<br>(solo sicurezza stradale)   |                    |                              | 10,00                                | 10,00               | 0,00                   | -0,10               |  | OK                                       |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Valore medio sanzioni<br>(proventi di competenza/n. infrazioni)  |                    |                              | € 72,05                              | € 71,15             | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Costo pro capite del processo<br>(costo del processo/ popolazione)   |                    |                              | € 12,45                              | € 12,39             | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Indicatori di Qualità  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| % contestazioni *<br>(n. ricorsi accolti/ n. sanzioni totali)  |                    |                              | 0,62%                                | 0,77%               | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| % gradimento<br>(indagine)   |                    |                              | 70,00%                               | 70,00%              | 0,00%                  | -70,00%             |  | NOOK                                     |
| Analisi del risultato  |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |
| Per quanto concerne i dati attesi nel 2011 si precisa che gli stessi tengono conto del fatto che l'Amministrazione Comunale ha a partire dal 1 febbraio deciso di istituire presso il Municipio un ufficio distaccato di Polizia Municipale aperto tutti i giorni feriali dalle ore 9 alle ore 12 con la presenza di un appartenente al Corpo e che presso gli uffici dei Servizi Sociali è stato distaccato per un servizio di sicurezza un appartenente al Corpo. Per quanto concerne la presenza sul territorio si ritiene utile sottolineare come non sia questo l'unico processo che la prevede. Infatti il processo 12 è esclusivamente di presenza esterna e pure il processo 13 ha ampia attività sul territorio. Si precisa inoltre che il Comandante di Polizia Municipale lavora per il 10% del proprio tempo nel Comune di Altare ( come da Convenzione) e che lo stesso ha rimborsato al Comune di Cairo Montenotte nel 2008 € 4547,00, nel 2009 € 4525,47 e nel 2010 € 6341,55 |                    |                              |                                      |                     |                        |                     |  |  |

| Comune di Cairo Montenotte   |                    |  |   |                     | ANNO             | 2011                |                                     |  |                        |         |         |
|--|--------------------|--|---|---------------------|------------------|---------------------|-------------------------------------|--|------------------------|---------|---------|
| <b>Obiettivo di processo</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| <b>Misurazione della performance</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  | POLIZIA MUNICIPALE |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Servizio   | POLIZIA MUNICIPALE |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Ufficio/Centro di Costo  | POLIZIA MUNICIPALE |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| <b>Processo 12</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 anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino e l'estensione dei servizi di sicurezza nelle fasce serali e notturne.</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| <b>Missione - Visione dell'Ente</b>  |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| <i>Organizzare una complessa ed integrata attività di controllo del territorio, di monitoraggio, prevenzione e controllo dei fenomeni e delle situazioni che comportano problematiche sul piano della sicurezza urbana, con particolare attenzione al mondo giovanile, alle nuove realtà sociali, alle aree a rischio, alle frazioni, alle feste.</i>  |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| <b>Stakeholder</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| <b>Cittadini</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| <b>Indici</b>  |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
|  | 2008               | 2009                                   | 2010  | media triennio prec | Atteso nell'anno | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |                        |         |         |
| <b>Indici di Quantità</b>  |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740             | 13.714                                 | 13.695                                      | 13.716              | 13.716           |                     |                                     |  |                        |         |         |
| N. ore settimanali di vigilanza  | 120,00             | 120,00                                 | 120,00                                      | 120,00              | 120,00           |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| N. ore settimanali lavorate  | 327,00             | 340,00                                 | 326,00                                      | 331,00              | 325,00           |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| N. ore serali  | 300,00             | 360,00                                 | 276,00                                      | 312,00              | 300,00           |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| N. ore vigilanza sul territorio  | 250,00             | 300,00                                 | 230,00                                      | 260,00              | 250,00           |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| N. agenti  | 11,00              | 12,00                                  | 11,00                                       | 11,33               | 11,00            |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| N. ore totali lavoro   | 17015,00           | 17675,00                               | 16958,00                                    | 17216,00            | 16900,00         |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| N. ore servizi prossimità. Polizia Municipale vada dal cittadino   | 0,00               | 358,00                                 | 432,00                                      | 263,33              | 432,00           |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| <b>Indici di Tempo</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)  | 15                 | 12                                     | 10  | 12,33               | 10               |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
|  |                    |  |   |                     |                  |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                        |         |         |
|  |                    |  |   |                     |                  |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                        |         |         |
|  |                    |  |   |                     |                  |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                        |         |         |
| <b>Indici di Costo</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| N. sanzioni emesse   | 3.095,00           | 2.489,00                               | 2.528,00                                    | 2704,00             | 2.700,00         |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| Costo del processo   | € 142.790,07       | € 152.518,66                           | € 150.428,10                                | € 148.578,94        | € 150.000,00     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| Proventi di competenza   | € 210.000,00       | € 175.000,00                           | € 182.000,00                                | € 189.000,00        | € 185.000,00     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| Costo personale (distaccato) alla polizia giudiziaria  |                    |  |   | € -                 |                  |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                        |         |         |
|  |                    |  |   |                     |                  |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                        |         |         |
| <b>Indici di Qualità</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| % gradimento (indagine)  | 70,00%             | 70,00%                                 | 70,00%                                      | 70,00%              | 70,00%           |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |                        |         |         |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>  |                    |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Nome e cognome   | Categoria          | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  | Costo               | Nominativo       |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Fulvio Nicolini  | D5                 | 30%                                    |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Ezio Pensieri  | D3                 | 5%                                     |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Marco Avanzi   | D3                 | 35%                                    |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Carlo Core   | D2                 | 25%                                    |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Daniele Bracco   | D2                 | 50%                                    |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Loredana Zunino  | C5                 | 20%                                    |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Silvia Schinca   | C5                 | 10%                                    |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Michela Gianazzi   | C1                 | 30%                                    |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Roberto Marchisio  | C5                 | 30%                                    |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Lorenzo Vico   | C2                 | 30%                                    |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Fabio Barlocco   | C4                 | 30%                                    |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     | Media triennio precedente           | Performance attesa                     | Performance realizzata | Scost   | ESITO   |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| % presenza vigili sul territorio (ore settimanali di vigilanza / ore settimanali lavorate)   |                    |  |   |                     |                  |                     | 36,25%                              | 36,92%                                 | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| <b>Presidio serale</b> (n° ore serali/n° ore vigilanza territorio)   |                    |  |   |                     |                  |                     | 120,00%                             | 120,00%                                | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| <b>Rapporto popolazione/agenti</b> (popolazione/n. agenti)   |                    |  |   |                     |                  |                     | 1210,26                             | 1246,91                                | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % servizio di prossimità (N. ore servizi prossimità/n. Totale ore lavoro)  |                    |  |   |                     |                  |                     | 1,53%                               | 2,56%                                  | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento)  |                    |  |   |                     |                  |                     | 12,33                               | 10,00                                  | 0,00                   | -0,10   | OK      |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| Valore medio sanzioni (proventi di competenza/ n. sanzioni emesse)   |                    |  |   |                     |                  |                     | € 69,90                             | € 68,52                                | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)  |                    |  |   |                     |                  |                     | € 10,83                             | € 10,94                                | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| % gradimento (indagine)  |                    |  |   |                     |                  |                     | 70,00%                              | 70,00%                                 | 0,00%                  | -€ 0,70 | NOOK    |
| <b>Analisi del risultato</b>   |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |
| <p>Per quanto concerne i dati attesi nel 2011 si precisa che gli stessi tengono conto del fatto che l'Amministrazione Comunale ha a partire dal 1 febbraio deciso di istituire presso il Municipio un ufficio distaccato di Polizia Municipale aperto tutti i giorni feriali dalle ore 9 alle ore 12 con la presenza di un appartenente al Corpo e che presso gli uffici dei Servizi Sociali è stato distaccato per un servizio di sicurezza un appartenente al Corpo. Per quanto concerne la presenza sul territorio si ritiene utile sottolineare come non sia questo l'unico processo che la prevede. Infatti il processo 12 è esclusivamente di presenza esterna e pure il processo 13 ha ampia attività sul territorio. Si precisa inoltre che il Comandante di Polizia Municipale lavora per il 10% del proprio tempo nel Comune di Altare (come da Convenzione) e che lo stesso ha rimborsato al Comune di Cairo Montenotte nel 2008 € 4547,00, nel 2009 € 4525,47 e nel 2010 € 6341,55</p> |                    |  |   |                     |                  |                     |                                     |  |                        |         |         |

| Comune di Cairo Montenotte  |                    |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                      |         |
|---|--------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo<br>Misurazione della performance  |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | POLIZIA MUNICIPALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Servizio  | POLIZIA MUNICIPALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Ufficio/Centro di Costo   | PROTEZIONE CIVILE  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Processo 29   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Gestire la Protezione civile  |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Finalità del Processo   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| <b>Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio, attraverso investimenti a sostegno del gruppo comunale di protezione civile ed azioni di monitoraggio del territorio volte alla prevenzione ed alla previsione degli eventi calamitosi</b>  |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Missione - Visione dell'Ente  |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Nell'ambito di una politica integrata di sicurezza del territorio si inseriscono tutte le attività di Protezione Civile, dall'intervento nel caso di evento al prevenzione dei rischi tramite monitoraggio del territorio. In tali attività strategica diventa l'opera del volontariato organizzato nel Gruppo Comunale Volontari di Protezione Civile  |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Stakeholder   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Cittadini   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| 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  |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740             | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                      |         |
| N° volontari residenti sul territorio   | 40                 | 40                                     | 40                                   | 40                  | 40                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| Popolazione maggiorenne   | 11943              | 11942                                  | 11954                                | 11946               | 11726                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| N° iniziative realizzate  | 60                 | 79                                     | 75                                   | 71                  | 75                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| N° attività progettate  | 40                 | 60                                     | 45                                   | 48                  | 40                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
|   |                    |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
| Indici di Tempo   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Tempo medio intervento su calamità naturali in minuti (no in sala op)   | 60                 | 60                                     | 60                                   | 60,00               | 60                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| Tempo medio intervento su emergenza in minuti (da sala operativa)   | 20                 | 20                                     | 20                                   | 20,00               | 20                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| Indici di Costo   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| <b>Costo del Processo Polizia Municipale</b>  | € 25.519,46        | € 25.898,98                            | € 26.296,79                          | € 25.905,08         | € 25.500,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| € complessivamente erogati ad associazioni  | € -                | € -                                    | € -                                  | € -                 | € -                       |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
| N° beneficiari  | 0,00               | 0,00                                   | 0,00                                 | 0,00                | 0,00                      |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
| Importo finanziato da altri enti  | € 10.978,79        | € 10.549,90                            | € 10.792,82                          | € 10.773,84         | € 5.600,00                |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| Spese correnti di Protezione civile   | € 7.187,75         | € 8.757,91                             | € 9.607,54                           | € 8.517,73          | € 10.000,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
|   |                    |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
|   |                    |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
|   |                    |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
| Indici di Qualità   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| % gradimento (indagine)   | 70,00%             | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                    |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
| N. incendi boschivi   | 7                  | 3                                      | 0                                    | 3,33                | 2                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                             |         |
|   |                    |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                    |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Nome e cognome  | Categoria          | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 | Costo               | Nominativo                |                     |                                    |                                      |         |
| Fulvio Nicolini   | D5                 | 15%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
|   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
|   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                    |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| % di sensibilizzazione dei cittadini (volontari residenti sul territorio/popolazione maggiorenne)   |                    |  |                                      |                     | 0,33%                     | 0,34%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| efficacia della progettazione (iniziative realizzate /attività progettate)  |                    |  |                                      |                     | 147,59%                   | 187,50%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Tempo medio intervento su calamità naturali in minuti   |                    |  |                                      |                     | 60,00                     | 60,00               | 0,00                               | -60,00                               | OK      |
| Tempo medio intervento su emergenza in minuti   |                    |  |                                      |                     | 20,00                     | 20,00               | 0,00                               | -20,00                               | OK      |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)  |                    |  |                                      |                     | € 1,89                    | € 1,86              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati ad Associazioni/n. beneficiari)   |                    |  |                                      |                     | € -                       | € -                 | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| % media finanziamento (importo finanziamenti da altri Enti/spese correnti di Protezione Civile)   |                    |  |                                      |                     | € 1,26                    | € 0,56              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                              | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| % gradimento (indagine)   |                    |  |                                      |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                              | -70,00%                              | NOOK    |
| Ore monitoraggio territorio N. incendi boschivi   |                    |  |                                      |                     | 3,33                      | 2,00                | 0,00                               | -2,00                                | NOOK    |
| Analisi del risultato   |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |
| Si precisa che i dati sopra riportati riguardano sia la Protezione Civile che l'antincendio boschivo e che "gli importi finanziati da altri Enti" sono i rimborsi 2008,2009,2010 della Comunità Montana relativi alla Sala Operativa del Centro Intercomunale Operativo antincendio boschivo ubicata in edificio comunale ed esattamente la sede della Polizia Municipale. Nel 2011 con la soppressione delle Comunità Montane tale rimborso viene a mancare e la somma indicata è quanto la Regione ha destinato al Comune di Cairo precisa inoltre che il Comandante di Polizia Municipale lavora per il 10% del proprio tempo nel Comune di Altare ( come da Convenzione) e che lo stesso ha rimborsato al Comune di Cairo Montenotte nel 2008 €4547,00, nel 2009 € 4525.47 e nel 2010 e 6341.55 |                    |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                      |         |

| Comune di Cairo Montenotte   |                        |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                       |                |
|--|------------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| Obiettivo di processo  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Misurazione della performance  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  | POLIZIA MUNICIPALE     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Servizio   | POLIZIA MUNICIPALE     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Ufficio/Centro di Costo  | UFFICIO AMMINISTRATIVO |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Processo 35  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Gestire le sanzioni amministrative   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Finalità del Processo  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| <b>Garantire il pieno recupero delle sanzioni amministrative</b>   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Missione - Visione dell'Ente   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| <i>Una gestione delle sanzioni amministrative che comporti il pieno recupero delle somme dovute evitando l'evasione delle stesse.</i>  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Stakeholder  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| <b>Amministratori</b>  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| 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   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740                 | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                       |                |
| N. sanzioni a ruolo  | 525                    | 524                                    | 407                                  | 485                 | 500                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| N. sanzioni emesse   | 3093                   | 2489                                   | 2533                                 | 2705                | 2600                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| N. verbali incassati   | 1916                   | 1543                                   | 1471                                 | 1643                | 1650                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| N. verbali emessi  | 1305                   | 1025                                   | 1068                                 | 1133                | 1050                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
|  |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |
|  |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |
| Indici di Tempo  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| tempo medio incasso sanzioni oer competenza (gg)   | 30                     | 30                                     | 30                                   | 30,00               | 30                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
|  |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |
|  |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |
| Indici di Costo  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| € incassati totali   | € 115.204,52           | € 96.270,28                            | € 83.285,38                          | € 98.253,39         | € 100.000,00              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| € accertati totali   | € 212.198,43           | € 178.114,71                           | € 185.018,88                         | € 191.777,34        | € 190.000,00              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| € incassati a seguito sollecito  | € -                    | € -                                    | € -                                  | € -                 | € -                       |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |
| € incassati a ruolo  | € 34.775,18            | € 42.436,69                            | € 29.540,64                          | € 35.584,17         | € 40.000,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| € accertati a ruolo  | € 120.741,30           | € 198.676,27                           | € 132.032,34                         | € 150.483,30        | € 150.000,00              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| <b>Costo del processo</b>  | € 69.041,45            | € 72.614,19                            | € 71.468,22                          | € 71.041,29         | € 71.000,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
|  |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |
|  |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |
|  |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |
| Indici di Qualità  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| N. ricorsi vinti per l'ente  | 30                     | 20                                     | 19                                   | 23,00               | 20                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
| N. ricorsi presentati  | 35                     | 45                                     | 32                                   | 37,33               | 30                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                |
|  |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |
|  |                        |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |                        |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Nome e cognome   | Categoria              | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                     | Costo                     | Nominativo          |                                    |                                       |                |
| Fulvio Nicolini  | D5                     | 10                                     |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Ezio Pensieri  | D3                     | 75                                     |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Silvia Schinca   | C5                     | 60                                     |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |                        |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO          |
| Indicatori di Efficacia  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| <b>Sanzioni a ruolo</b><br>(n. sanzioni a ruolo/ n. sanzioni emesse)   |                        |  |                                      |                     | 17,94%                    | <b>19,23%</b>       | <b>#DIV/0!</b>                     | #DIV/0!                               | <b>#DIV/0!</b> |
| <b>Grado di recupero</b><br>(verbali incassati/verbali emessi)   |                        |  |                                      |                     | 145,09%                   | <b>157,14%</b>      | <b>#DIV/0!</b>                     | #DIV/0!                               | <b>#DIV/0!</b> |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| <b>% incasso sanzioni amministrative</b><br>(€ incassati totali/€ accertati totali)  |                        |  |                                      |                     | € 0,51                    | <b>€ 0,53</b>       | <b>#DIV/0!</b>                     | #DIV/0!                               | <b>#DIV/0!</b> |
| <b>% incasso a ruolo</b><br>(€ incassati a ruolo/€ accertati a ruolo)  |                        |  |                                      |                     | € 0,24                    | <b>€ 0,27</b>       | <b>#DIV/0!</b>                     | #DIV/0!                               | <b>#DIV/0!</b> |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo processo/ popolazione)  |                        |  |                                      |                     | € 5,18                    | <b>€ 5,18</b>       | <b>#DIV/0!</b>                     | #DIV/0!                               | <b>#DIV/0!</b> |
| Indicatori di Qualità  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| <b>Correttezza della prassi</b><br>(n. ricorsi vinti per l'Ente/ n. ricorsi presentati)  |                        |  |                                      |                     | 61,61%                    | <b>66,67%</b>       | <b>#DIV/0!</b>                     | #DIV/0!                               | <b>#DIV/0!</b> |
| Analisi del risultato  |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |
| <i>Si precisa inoltre che il Comandante di Polizia Municipale lavora per il 10% del proprio tempo nel Comune di Altare ( come da Convenzione) e che lo stesso ha rimborsato al Comune di Cairo Montenotte nel 2008 €4547,00, nel 2009 € 4525.47 e nel 2010 e 6341.55</i> |                        |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |                |

| Comune di Cairo Montenotte  |                    |  |   |                     | ANNO                   | 2011                |                                     |  |
|---|--------------------|--|---|---------------------|------------------------|---------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo   |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Misurazione della performance   |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | POLIZIA MUNICIPALE |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Servizio  | POLIZIA MUNICIPALE |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Ufficio/Centro di Costo   | VIABILITA'         |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Processo 49   |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi   |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Finalità del Processo   |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Garantire la mobilità sul territorio in condizioni di sicurezza attraverso la progettazione del Piano di Viabilità / Mobilità e la sua gestione -<br>Garantire l'efficienza della segnaletica stradale e della funzionalità dei semafori  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Missione - Visione dell'Ente  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Mantenere e migliorare la sicurezza della circolazione attraverso la progettazione della viabilità e la gestione della posa in opera e la efficienza della segnaletica stradale sia verticale che orizzontale attraverso un'organizzazione predefinita degli interventi e delle necessità |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Stakeholder   |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Automobilisti / Motociclisti / Ciclisti / Pedoni  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Indici  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
|   | 2008               | 2009                                   | 2010  | media triennio prec | Atteso nell'anno       | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| <b>Indici di Quantità</b>   |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Popolazione   | 13.740             | 13.714                                 | 13.695                                      | 13.716              | 13.716                 |                     |                                     |  |
| N° segnali  | 1.150              | 1.185                                  | 1.210                                       | 1.182               | 1.240                  |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Km strade urbane  | 180,00             | 180,00                                 | 180,00                                      | 180,00              | 180                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N° segnali sostituiti   | 96                 | 115                                    | 122   | 111                 | 125                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N° interventi effettuati (giorni)   | 145                | 152                                    | 140   | 146                 | 145                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N° interventi programmati (giorni)  | 108                | 108                                    | 108   | 108                 | 145                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |
| n. Ordinanze viabilità  | 100                | 77                                     | 75  | 84,00               | 90                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |
|   |                    |  |   |                     |                        |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|   |                    |  |   |                     |                        |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Tempo</b>  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| N° interventi effettuati in ritardo   | 14                 | 15                                     | 14  | 14                  | 11                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |
| tempo medio di intervento su segnalazione (gg)  | 5,00               | 5,00                                   | 5,00  | 5,00                | 5,00                   |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |
|   |                    |  |   |                     |                        |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|   |                    |  |   |                     |                        |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Costo</b>  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Costo del processo Polizia Municipale   | € 24.384,05        | € 24.636,85                            | € 24.319,35                                 | € 24.446,75         | € 24.500,00            |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Costo segnaletica   | € 20.000,00        | € 20.000,00                            | € 20.000,00                                 | € 20.000,00         | € 20.000,00            |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |
|   |                    |  |   |                     |                        |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|   |                    |  |   |                     |                        |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Qualità</b>  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| % gradimento  |                    |  |   | 0,00%               |                        |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| N° segnalazioni cartelli non conformi CdS   | 0                  | 0                                      | 0   | 0                   | 0                      |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|   |                    |  |   |                     |                        |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>   |                    |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                     |                        |                     |                                     |  |
| Nome e cognome  | Categoria          | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |                     | Costo                  | Nominativo          |                                     |  |
| Fulvio Nicolini   | D5                 | 15%                                    |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Core Carlo  | D2                 | 30%                                    |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
|   |                    |  | Media triennio precedente                   | Performance attesa  | Performance realizzata | Scost               | ESITO                               |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| tasso di copertura<br>(n. segnali / km strade urbane)   |                    |  | 0,15  | 0,15                | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                             |  |
| Tasso di rinnovamento<br>(n. segnali sostituiti/n. totali segnali)  |                    |  | 9,39%                                       | 10,08%              | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                             |  |
| Grado di realizzazione del Piano<br>(n. interventi effettuati / n. interventi programmati)  |                    |  | 134,88%                                     | 100,00%             | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                             |  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Rispetto dei tempi programmati<br>(n. interventi realizzati in ritardo/n. interventi programmati)   |                    |  | 13,27%                                      | 7,59%               | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                             |  |
| Tempo medio di intervento su segnalazione (gg)  |                    |  | 5,00  | 5,00                | 0,00                   | -5,00               | OK                                  |  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Costo medio della segnaletica per km<br>(costo segnaletica/km strade urbane)  |                    |  | € 111,11                                    | € 111,11            | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                             |  |
| Costo pro capite del processo<br>(costo complessivo del processo / popolazione)   |                    |  | € 1,78                                      | € 1,79              | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                             |  |
| Costo medio per km della viabilità<br>(costo complessivo del processo/km strade urbane)   |                    |  | € 135,82                                    | € 136,11            | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                             |  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| n. segnalazioni di cartelli non conformi al CDS   |                    |  | 0   | 0                   | 0                      | 0                   | OK                                  |  |
| <b>Analisi del risultato</b>  |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |
| Si precisa inoltre che il Comandante di Polizia Municipale lavora per il 10% del proprio tempo nel Comune di Altare ( come da Convenzione) e che lo stesso ha rimborsato al Comune di Cairo Montenotte nel 2008 €4547,00, nel 2009 € 4525.47 e nel 2010 e 6341.55                         |                    |  |   |                     |                        |                     |                                     |  |

| Comune di Cairo Montenotte   |                                     |  |   |                           | ANNO               | 2011                   |                                     |  |
|--|-------------------------------------|--|---|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| <b>Obiettivo di processo</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Misurazione della performance</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   | <b>TECNICO MANUTENTIVO - LL.PP.</b> |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Servizio   | <b>TECNICO MANUTENTIVO - LL.PP.</b> |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Ufficio/Centro di Costo  | <b>MANUTENZIONE</b>                 |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Processo 19</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Gestire la rete fognaria</b>  |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Finalità del Processo</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Assicurare la manutenzione della rete fognaria a in relazione alle risorse economiche disponibili – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti.</b> |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Missione - Visione dell'Ente</b>  |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <i>Continua manutenzione ordinaria straordinaria di tutta la rete fognaria del capoluogo e delle frazioni provvedendo ad eseguire nuovi tratti di fognature a servizio di nuovi insediamenti.</i>    |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Stakeholder</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Cittadini</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Indici</b>  |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
|  | 2008                                | 2009                                   | 2010  | media triennio prec       | Atteso nell'anno   | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |
| <b>Indici di Quantità</b>  |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740                              | 13.714                                 | 13.695                                      | 13.716                    | 13.716             |                        |                                     |  |
| N. interventi effettuati   | 13                                  | 2                                      | 6   | 7                         | 7                  |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N. interventi necessari  | 13                                  | 2                                      | 6   | 7                         | 7                  |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N° interventi richiesti  | 10                                  | 10                                     | 10  | 10                        | 10                 |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Tempo</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Costo</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Costo del processo</b>  | € 92.030,92                         | € 94.279,32                            | € 187.641,40                                | € 124.650,55              | € 123.318,90       |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| spesa impegnata per interventi   | € 36.050,21                         | € 38.801,33                            | € 128.875,86                                | € 67.909,13               | € 64.553,36        |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| spesa programmata per interventi   | € 36.050,21                         | € 38.801,33                            | € 128.875,86                                | € 67.909,13               | € 64.553,36        |                        |                                     |  |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Indici di Qualità</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
|  |                                     |  |   | 0                         |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   | 0                         |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   | 0,00%                     |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |                                     |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>  |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>  |                                     |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                           |                    |                        |                                     |  |
| Nome e cognome   | Categoria                           | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  | Costo                     | Nominativo         |                        |                                     |  |
| Giuseppe Barberis  | D3                                  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Gabriele Costa   | D3                                  | 20%                                    |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Alessandra Beltramo  | D1                                  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Loretta Castellano   | C5                                  | 20%                                    |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Anna Strazzarino   | C5                                  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Sandro Rodino  | C1                                  | 25%                                    |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Daniele Pesce  | C1                                  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Fabio Megro  | C1                                  | 10%                                    |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Michele Astengo  | B2                                  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Roberto Baccino  | B3                                  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Bruno Bogliolo   | B2                                  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Roberto Genta  | B2                                  | 0                                      |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| Giordano Griesi  | B4                                  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |                                     |  |   | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost                               | ESITO                                  |
| <b>Mantenimento della rete</b><br>(interventi effettuati / interventi necessari)   |                                     |  |   | 100,00%                   | <b>100,00%</b>     | <b>#DIV/0!</b>         | #DIV/0!                             | <b>#DIV/0!</b>                         |
| <b>Soddisfazione della richiesta di fornitura</b><br>(interventi effettuati / interventi richiesti)  |                                     |  |   | 70,00%                    | <b>70,00%</b>      | <b>#DIV/0!</b>         | #DIV/0!                             | <b>#DIV/0!</b>                         |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Tempo medio intervento (gg)</b>   |                                     |  |   | 0,00                      | <b>0,00</b>        | <b>0,00</b>            | 0,00                                | <b>OK</b>                              |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Costo medio per intervento</b><br>(costo complessivo del processo/ totale interventi)   |                                     |  |   | € 17.807,22               | <b>€ 17.616,99</b> | <b>#DIV/0!</b>         | #DIV/0!                             | <b>#DIV/0!</b>                         |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo del processo/ popolazione)  |                                     |  |   | € 9,09                    | <b>€ 8,99</b>      | <b>#DIV/0!</b>         | #DIV/0!                             | <b>#DIV/0!</b>                         |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <b>Analisi del risultato</b>   |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>  |                                     |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |

| Comune di Cairo Montenotte   |              |                                |                                  |                                      | ANNO                           | 2011                |                                    |                                       |                        |         |         |
|--|--------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|---------|---------|
| Obiettivo di processo  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Misurazione della performance  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   |              | TECNICO MANUTENTIVO - LL.PP.   |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Servizio   |              | TECNICO MANUTENTIVO - LL.PP.   |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Ufficio/Centro di Costo  |              | MANUTENZIONE                   |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Processo 44  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio<br>(include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile (municipio, biblioteca, orti, immobili); esclude viabilità, verde) |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Finalità del Processo  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio in relazione alle risorse economiche disponibili – Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti                            |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Missione - Visione dell'Ente   |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Continua manutenzione ordinaria e straordinaria di tutto il patrimonio immobiliare (edifici pubblici, scolastici e impianti sportivi)e continuo adeguamento a tutte le richieste presentate.   |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Stakeholder  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Amministratori e fruitori dei beni   |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| 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  | 13.740       | 13.714                         | 13.695                           | 13.716                               | 13.716                         | 0                   |                                    |                                       |                        |         |         |
| N. manutenzioni ordinarie effettuate   | 419          | 398                            | 386                              | 401                                  | 405                            |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
| N. manutenzioni ordinarie programmate  | 400          | 300                            | 300                              | 333                                  | 340                            |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
| N. manutenzioni straordinarie effettuate   | 25           | 27                             | 29                               | 27                                   | 27                             |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
| N. manutenzioni straordinarie programmate  | 15           | 17                             | 18                               | 17                                   | 18                             |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
| N. progettazioni interne   | 25           | 27                             | 29                               | 27                                   | 27                             |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
| N. progettazioni   | 25           | 27                             | 29                               | 27                                   | 27                             |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
| N. richieste intervento pervenute  | 900          | 900                            | 900                              | 900                                  | 900                            |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
| N. richieste intervento evase  | 800          | 800                            | 800                              | 800                                  | 800                            |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
| Indici di Tempo  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Tempo medio di intervento su segnalazione  | 1            | 1                              | 1                                | 1,00                                 | 1                              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
| Indici di Costo  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Costo del processo   | € 339.416,10 | € 468.540,00                   | € 493.051,65                     | € 433.669,25                         | € 465.011,12                   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
| spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie   | € 201.332,81 | € 315.743,52                   | € 368.840,58                     | € 295.305,64                         | € 340.800,05                   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
| spesa stanziata manutenzioni ordinarie   | € 201.332,81 | € 315.743,52                   | € 368.840,58                     | € 295.305,64                         | € 340.800,05                   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
| Indici di Qualità  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
|  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |                        |         |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |              |                                |                                  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Nome e cognome   | Categoria    | % tempo dedicate/o al processo | Tipo                             | Costo                                | Nominativo                     |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| BARBERIS Giuseppe  | D3           | 5%                             | società affidataria del servizio | 6.000,00                             | Sicher Italia srl              |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| COSTA Gabriele   | D3           | 20%                            | società affidataria del servizio | 2.520,00                             | A & P attività ecologiche      |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Alessandra Beltramo  | D1           | 5%                             | società affidataria del servizio | 25.272,00                            | Riviera e Valbormida Ascensori |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Loretta Castellano   | C5           | 20%                            | società affidataria del servizio | 4.932,00                             | Initial Italia srl             |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Anna Strazzarino   | C5           | 5%                             |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Sandro Rodino  | C1           | 25%                            |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Daniele Pesce  | C1           | 85%                            |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Fabio Magro  | C1           | 40%                            |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Michele Astengo  | B2           | 35%                            |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Roberto Baccino  | B3           | 15%                            |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Bruno Bogliolo   | B2           | 45%                            |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Roberto Genta  | B2           | 45%                            |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Giordano Griesi  | B4           | 40%                            |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | Media triennio precedente          | Performance attesa                    | Performance realizzata | Costi   | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Stato di conservazione del patrimonio<br>(manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | 120,30%                            | 119,12%                               | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Stato di conservazione del patrimonio<br>(manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | 162,00%                            | 150,00%                               | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % progettazioni interne<br>(progettazioni interne/ progettazioni)  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | 100,00%                            | 100,00%                               | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Efficacia del processo<br>(n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)   |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | 88,89%                             | 88,89%                                | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Tempo medio di intervento su segnalazione  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | 1,00                               | 1,00                                  | 0,00                   | -1,00%  | NOOK    |
| Indicatori di Efficienza Economica   |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| % risorse destinate alla manutenzione ordinaria<br>(spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa stanziata manutenzioni ordinarie)   |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | 100,00%                            | 100,00%                               | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| % risorse destinate alla manutenzione straordinaria<br>(spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa stanziata manutenzioni straordinarie)   |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | 100,00%                            | 100,00%                               | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo<br>(Costo processo/popolazione)  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     | € 31,62                            | € 33,90                               | #DIV/0!                | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| Analisi del risultato  |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |
| commento sintetico sui risultati   |              |                                |                                  |                                      |                                |                     |                                    |                                       |                        |         |         |

| Comune di Cairo Montenotte  |                              |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                       |         |
|---|------------------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo<br>Misurazione della performance  |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | TECNICO MANUTENTIVA - LL.PP. |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Servizio  | TECNICO MANUTENTIVA - LL.PP. |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Ufficio/Centro di Costo   | LAVORI PUBBLICI              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Processo 45   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Progettare e gestire opere pubbliche  |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Finalità del Processo   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Assicurare la realizzazione di nuove opere in relazione alle risorse economiche disponibili e/o attivare nuovi interventi previsti</b>   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Missione - Visione dell'Ente  |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <i>Si provvederà alla realizzazione dell'ampliamento del cimitero della frazione Rocchetta ed eventuale proseguimento degli interventi individuati nell'ambito dei progetti integrati di riqualificazione urbana - PAR-FAS- 2007-2013 completamento della bonifica dell'area golendale Santa Marta.</i> |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Stakeholder   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Cittadini   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| 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  |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740                       | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    | 0                   |                                    |                                       |         |
| N. nuove opere realizzate   | 9                            | 10                                     | 14                                   | 11                  | 10                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. nuove opere programmate  | 9                            | 10                                     | 12                                   | 10                  | 10                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° progettazioni interne  | 6                            | 2                                      | 3                                    | 4                   | 4                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. progettazioni totali   | 9                            | 10                                     | 14                                   | 11                  | 11                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                              |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                              |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Tempo   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|   |                              |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                              |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Costo   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Costo del processo</b>   | € 195.776,46                 | € 248.693,68                           | € 268.029,26                         | € 237.499,80        | € 237.752,63              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                              |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                              |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Qualità   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| N°. ricorsi e/o segnalazioni  | 0                            | 0                                      | 0                                    | 0                   | 0                         |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| N° interventi effettuati  | 0                            | 0                                      | 0                                    | 0                   | 0                         |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                              |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                              |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                              |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Nome e cognome  | Categoria                    | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 | Costo               | Nominativo                |                     |                                    |                                       |         |
| GIUSEPPE BARBERIS   | D3                           | 80%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| ALESSANDRA BELTRAMO   | D1                           | 80%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| GABRIELE COSTA  | D3                           | 15%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| LORETTA CASTELLANO  | C5                           | 15%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| ANNA STRAZZARINO  | C5                           | 80%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                              |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % realizzazione nuove opere (nuove opere realizzate/ nuove opere programmate)   |                              |  |                                      |                     | 106,45%                   | 100,00%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % progettazioni interne (progettazioni interne/ progettazioni)  |                              |  |                                      |                     | 33,33%                    | 36,36%              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Costo pro capite processo (costo processo/popolazione)  |                              |  |                                      |                     | € 17,32                   | € 17,33             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)  |                              |  |                                      |                     | 0,00%                     | 0,00%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Analisi del risultato   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>   |                              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |

| Comune di Cairo Montenotte   |  |  |                                      |                           | ANNO               | 2011                   |                                     |  |
|--|--|--|--------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Misurazione della performance  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   | Area Tecnico-manutentiva e Lavori Pubblici |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Servizio   | Servizio                                   |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Ufficio/Centro di Costo  | Ufficio                                    |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Processo 46  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e illuminazione pubblica   |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Finalità del Processo  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti        |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Missione - Visione dell'Ente   |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Riscatto punti luce e conseguente valorizzazione relativa al fine di conseguire risparmio energetico e di manutenzione e migliorare la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le strade comunali e vicinali |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Stakeholder  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Cittadini  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| 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  | 13.740                                     | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716                    | 13.716             |                        |                                     |  |
| Interventi effettuati su segnalazione  | 79   | 140                                    | 109                                  | 110                       | 110                |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N° segnalazioni ricevute   | 85   | 150                                    | 120                                  | 118                       | 120                |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Km strade del patrimonio   | 700,00                                     | 700,00                                 | 700,00                               | 700,00                    | 700,00             |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N° interventi effettuati   | 121  | 215                                    | 169                                  | 168                       | 170                |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N° interventi programmati  | 42   | 75                                     | 60                                   | 59                        | 60                 |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Km manutenzioni effettuate   | 144,05                                     | 228,00                                 | 173,50                               | 181,85                    | 190,00             |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| N° incidenti mortali rete stradale comunale  | 0  | 0                                      | 0                                    | 0                         | 0                  |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Km strade illuminate   | 35,00                                      | 35,00                                  | 35,00                                | 35,00                     | 35,00              |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| sgombero neve n. interventi effettuati su Km. 200 di strade  | 45   | 45                                     | 30                                   | 40,00                     | 40                 |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| sgombero neve n. interventi programmati su Km. 200 di strade   | 30   | 30                                     | 30                                   | 30,00                     | 30                 |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Indici di Tempo  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
|  |  |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |  |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |  |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Indici di Costo  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| costo processo   | € 233.635,04                               | € 246.252,66                           | € 354.903,25                         | € 278.263,65              | € 246.126,43       |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Spesa impegnata per manutenzioni stradali  | € 29.597,39                                | € 46.401,59                            | € 122.426,15                         | € 66.141,71               | € 46.126,43        |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Spesa programmata per manutenzioni stradali  | € 29.597,39                                | € 46.401,59                            | € 122.426,15                         | € 66.141,71               | € 46.126,43        |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Costo utenze illuminazione pubblica di competenza  | € 204.037,65                               | € 199.851,07                           | € 232.477,10                         | € 212.121,94              | € 200.000,00       |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
|  |  |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |  |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
|  |  |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Indici di Qualità  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| N° ricorsi e/o segnalazioni  | 0  | 0                                      | 0                                    | 0                         | 0                  |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| N° interventi effettuati   | 0  | 0                                      | 0                                    | 0                         | 0                  |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| % gradimento (indagine)  | 70,00%                                     | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%                    | 70,00%             |                        | -100,00%                            | -100,00%                               |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |  |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                           |                    |                        |                                     |  |
| Nome e cognome   | Categoria                                  | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 | Costo                     | Nominativo         |                        |                                     |  |
| GIUSEPPE BARBERIS  | D3   | 5%                                     |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| GABRIELE COSTA   | D3   | 25%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| ALESSANDRA BELTRAMO  | D1   | 5%                                     |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| LORETTA CASTELLANO   | C5   | 25%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| ANNA STRAZZARINO   | C5   | 5%                                     |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| SANDRO RODINO  | C1   | 25%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| DANIELE PESCE  | C1   | 5%                                     |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| FABIO MAGRO  | C1   | 30%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| MICHELE ASTENGO  | B2   | 30%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| ROBERTO BACCINO  | B3   | 60%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| BRUNO BOGLIOLO   | B2   | 30%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| ROBERTO GENTA  | B2   | 45%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| GIORDANO GRIESI  | B4   | 40%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |  |  |                                      | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost                               | ESITO                                  |
| Indicatori di Efficacia  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Tasso di risposta<br>(interventi effettuati su segnalazione/ n. segnalazioni ricevute)   |  |  |                                      | 92,39%                    | 91,67%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Stato di conservazione delle strade<br>(interventi effettuati / interventi programmati)  |  |  |                                      | 285,31%                   | 283,33%            | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Copertura manutenzioni<br>(km manutenzioni/km strade del patrimonio)   |  |  |                                      | 25,98%                    | 27,14%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Incidenti stradali<br>(n. incidenti mortali rete stradale /tot. Km strade del patrimonio)  |  |  |                                      | 0,00                      | 0,00               | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| % di illuminazione pubblica<br>(Km strade illuminate/Km strade del patrimonio)   |  |  |                                      | 5,00%                     | 5,00%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Indicatori di Efficacia temporale  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| Indicatori di Efficienza Economica   |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| % risorse destinate<br>(spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)   |  |  |                                      | 100,00%                   | 100,00%            | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Costo kilometrico<br>(costo processo/ Km strade)   |  |  |                                      | € 397,52                  | € 351,61           | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Costo pro capite del processo<br>(Costo processo/popolazione)  |  |  |                                      | € 20,29                   | € 17,94            | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Efficienza energetica<br>(costo utenze illuminazione pubblica di competenza/costo utenze anno precedente)  |  |  |                                      | -8,76%                    | -5,71%             | -100,00%               | -94,29%                             | OK                                     |
| Costo unitario dell'illuminazione pubblica<br>(Costo utenze illuminazione pubblica di competenza /Km strade illuminate)  |  |  |                                      | € 6.060,63                | € 5.714,29         | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Indicatori di Qualità  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| % gradimento   |  |  |                                      | 70,00%                    | 70,00%             | 0,00%                  | -70,00%                             | NOOK                                   |
| Qualità degli interventi<br>(n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)  |  |  |                                      | 0,00%                     | 0,00%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |
| Analisi del risultato  |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |
| commento sintetico sui risultati   |  |  |                                      |                           |                    |                        |                                     |  |

| Comune di Cairo Montenotte  |              |  |              |                                      |                    | ANNO                         | 2011                                  |  |
|---|--------------|--|--------------|--------------------------------------|--------------------|------------------------------|---------------------------------------|--|
| Obiettivo di processo   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Misurazione della performance   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  |              | TECNICO MANUTENTIVO - LL.PP.           |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Servizio  |              | TECNICO MANUTENTIVO - LL.PP.           |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Ufficio/Centro di Costo   |              | GESTIONE VERDE URBANO                  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Processo 47   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Gestione del verde pubblico   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Finalità del Processo   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Pianificare la gestione del verde pubblico - Assicurare la manutenzione dei giardini e del verde pubblico in relazione alle risorse economiche disponibili - Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti                   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Missione - Visione dell'Ente  |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Si assicura una migliore manutenzione a tutte le aiuole ed ai giardini del centro città mentre nei parchi e giardini delle frazioni si provvederà al periodico taglio dell'erba, monitorando costantemente le condizioni di sicurezza dei giochi utilizzati dai minori. |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Stakeholder   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Cittadini   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Indici  |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
|   | 2008         | 2009                                   | 2010         | media triennio prec                  | Atteso nell'anno   | Raggiunto nell'anno          | Raggiunto nell'anno/<br>Triennio prec | Raggiunto nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità  |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Popolazione   | 13.740       | 13.714                                 | 13.695       | 13.716                               | 13.716             |                              |                                       |  |
| N° manutenzioni effettuate  | 186          | 164                                    | 175          | 175,00                               | 190                |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
| N° manutenzioni programmate   | 196          | 174                                    | 185          | 185,00                               | 190                |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
| Mq aree realizzate  | 5.000,00     | 5.000,00                               | 3.000,00     | 4.333,33                             | 1.000,00           |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
| Mq aree programmate   | 1.000,00     | 1.000,00                               | 3.000,00     | 1.666,67                             | 3.000,00           |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
| Mq verde pubblico   | 15.000,00    | 15.000,00                              | 15.000,00    | 15.000,00                            | 5.000,00           |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
| Mq territorio   | 0,00         | 0,00                                   | 99.500,00    | 33.166,67                            | 33.166,67          |                              |                                       |  |
| N° progettazioni interne  | 6            | 2                                      | 1            | 3,00                                 | 1                  |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
| N° richieste intervento evase   | 45           | 45                                     | 45           | 45,00                                | 45                 |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
| N° richieste intervento pervenute   | 45           | 45                                     | 45           | 45,00                                | 45                 |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
| Indici di Tempo   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
|   |              |  |              |                                      |                    |                              | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
|   |              |  |              |                                      |                    |                              | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
|   |              |  |              |                                      |                    |                              | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
|   |              |  |              |                                      |                    |                              | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
|   |              |  |              |                                      |                    |                              | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Indici di Costo   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Costo del processo  | € 148.211,98 | € 158.304,45                           | € 247.702,54 | € 184.739,66                         | € 150.550,39       |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
| spesa per manutenzioni sostenuta  | € 49.455,13  | € 71.799,74                            | € 134.348,00 | € 85.200,96                          | € 51.793,54        |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
| spesa per manutenzioni programmata  | € 49.455,13  | € 71.799,74                            | € 134.348,00 | € 85.200,96                          | € 51.793,54        |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
|   |              |  |              |                                      |                    |                              | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
|   |              |  |              |                                      |                    |                              | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
|   |              |  |              |                                      |                    |                              | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Indici di Qualità   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| % gradimento (indagine)   | 70,00%       | 70,00%                                 | 70,00%       | 70,00%                               | 70,00%             |                              | -100,00%                              | -100,00%                                 |
|   |              |  |              |                                      |                    |                              | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
|   |              |  |              |                                      |                    |                              | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |              |  |              | Collaboratori coinvolti nel Processo |                    |                              |                                       |  |
| Nome e cognome  | Categoria    | N ore o % tempo dedicate/o al processo |              | Tipo                                 | Costo              | Nominativo                   |                                       |  |
| GIUSEPPE BARBERIS   | D3           | 5%                                     |              | società affidataria del servizio     | 12000              | coop villa service           |                                       |  |
| GABRIELE COSTA  | D3           | 20%                                    |              | società affidataria del servizio     | 40000              | azienda agricola rossi marco |                                       |  |
| ALESSANDRA BELTRAMO   | D1           | 5%                                     |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| LORETTA CASTELLANO  | C5           | 20%                                    |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| ANNA STRAZZARINO  | C5           | 5%                                     |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| SANDRO RODINO   | C1           | 25%                                    |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| DANIELE PESCE   | C1           | 5%                                     |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| FABIO MAGRO   | C1           | 20%                                    |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| MICHELE ASTENGO   | B2           | 30%                                    |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| ROBERTO BACCINO   | B3           | 20%                                    |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| BRUNO BOGLIOLO  | B2           | 20%                                    |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| ROBERTO GENTA   | B2           | 10%                                    |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| GIORDANO GRIESI   | B4           | 15%                                    |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |              |  |              | Media triennio precedente            | Performance attesa | Performance realizzata       | Scost                                 | ESITO                                    |
| Indicatori di Efficacia   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Stato di conservazione del verde pubblico (manutenzioni effettuate/manutenzioni programmate)  |              |  |              | 94,59%                               | 100,00%            | #DIV/0!                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| % realizzazione nuove aree (mq nuove aree realizzate/ mq nuove aree programmate)  |              |  |              | 260,00%                              | 33,33%             | #DIV/0!                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Efficacia della manutenzione (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)   |              |  |              | 100,00%                              | 100,00%            | #DIV/0!                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Verde pubblico (mq verde/mq territorio)   |              |  |              | 45,23%                               | 15,08%             | #DIV/0!                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Verde procapite (mq verde/popolazione)  |              |  |              | 1,094                                | 0,365              | #DIV/0!                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Indicatori di Efficacia temporale   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| Rispetto dei tempi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria realizzati in ritardo/n. interventi manutenzione ordinaria programmati)  |              |  |              | 0,00%                                | 0,00%              | #DIV/0!                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Indicatori di Efficienza Economica  |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| % risorse destinate (spesa per manutenzioni sostenuta/spesa per manutenzioni programmate)   |              |  |              | 100,00%                              | 100,00%            | #DIV/0!                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Costo medio mq verde pubblico (costo del processo/mq verde pubblico)  |              |  |              | € 12,32                              | € 30,11            | #DIV/0!                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)  |              |  |              | € 6,21                               | € 3,78             | #DIV/0!                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                                  |
| Indicatori di Qualità   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| % gradimento  |              |  |              | 70,00%                               | 70,00%             | 0,00%                        | -70,00%                               | OK                                       |
| Analisi del risultato   |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |
| commento sintetico sui risultati  |              |  |              |                                      |                    |                              |                                       |  |

| Obiettivo di processo  |                |  |                           |                                      |                        |                     | ANNO                               | 2011                                  |
|--|----------------|--|---------------------------|--------------------------------------|------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   |                | AMBIENTE-COMMERCIO-DEMOGRAFICA         |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Servizio   |                | AMBIENTE-COMMERCIO-DEMOGRAFICA         |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Ufficio/Centro di Costo  |                | AMBIENTE                               |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Processo 18  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Gestire il Servizio di Igiene Urbana - Gestione Bonifiche Siti Inquinati   |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Finalità del Processo  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Gestione del sistema di raccolta dei rifiuti solidi urbani e incremento della raccolta differenziata; imposizione del ripristino di aree interessate da abbandono rifiuti - conduzione delle istruttorie di bonifica.  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Missione - Visione dell'Ente   |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Garantire nell'ambito delle competenze comunali la qualità dell'ambiente alla cittadinanza che si traduce nella efficacia ed efficienza della raccolta degli RSU migliorando la raccolta differenziata, nell'effettuazione dei controlli ambientali, nell'emissione degli atti autorizzativi e delle ordinanze, nella gestione delle bonifiche.  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Stakeholder  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Cittadini  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| 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  | 13.740         | 13.714                                 | 13.695                    | 13.716                               | 13.716                 |                     |                                    |                                       |
| N. Ql raccolta differenziata   | 29007,47       | 29093,30                               | 28768,40                  | 28.956                               | 28768,40               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N. ql.totale RSU raccolti  | 48383,40       | 46341,20                               | 46054,40                  | 46.926                               | 46054,40               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° controlli   | 0              | 0                                      | 0                         | 0                                    | 0                      |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| N° interventi rimozione rifiuti abbandonati  | 0              | 0                                      | 0                         | 0                                    | 0                      |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)  | 77390,87       | 75434,5                                | 74822,8                   | 75.883                               | 74823,00               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° utenze  | 10214          | 10160                                  | 7724                      | 9.366                                | 7724                   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° autorizzazioni in materia ambientale  | 21             | 12                                     | 20                        | 18                                   | 20                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° ordinanze emesse  | 6              | 5                                      | 8                         | 6                                    | 8                      |                     |                                    |                                       |
| N° adesioni ai sistemi collettivi nazionali per recupero rifiuti (RAEE, pile)  | 1              | 0                                      | 1                         | 1                                    | 1                      |                     |                                    |                                       |
| N° conferenze di servizi   | 6              | 8                                      | 3                         | 6                                    | 3                      |                     |                                    |                                       |
| N° provvedimenti autorizzatori alle bonifiche/relativi alle bonifiche emessi   | 1              | 5                                      | 1                         | 2                                    | 1                      |                     |                                    |                                       |
| N° istruttorie bonifica siti   | 6              | 5                                      | 5                         | 5                                    | 5                      |                     |                                    |                                       |
| Indici di Tempo  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)   | 0              | 0                                      | 0                         | 0,00                                 | 0                      |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| N° passaggi raccolta alla settimana  | 8              | 8                                      | 8                         | 8,00                                 | 8                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Indici di Costo  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Costo del processo   | € 1.872.025,69 | € 1.888.048,18                         | € 2.176.391,63            | € 1.978.821,83                       | € 2.182.504,49         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Proventi   | € 1.712.271,00 | € 1.739.864,00                         | € 1.892.773,79            | € 1.781.636,26                       | € 1.150.711,67         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Costo servizio rimozione rifiuti abbandonati   | € -            | € -                                    | € -                       | € -                                  | € -                    |                     | #RIF!                              | #DIV/0!                               |
| Costi raccolta differenziata   | € 98.997,00    | € 108.341,00                           | € 116.298,45              | € 107.878,82                         | € 107.878,82           |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Indici di Qualità  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| N. reclami   | 2              | 1                                      | 1                         | 1                                    | 1                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |
| % gradimento (indagine)  | 70,00%         | 70,00%                                 | 70,00%                    | 70,00%                               | 70,00%                 |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |                |  |                           | Collaboratori coinvolti nel Processo |                        |                     |                                    |                                       |
| Nome e cognome   | Categoria      | N ore o % tempo dedicate/g al processo |                           | Tipo                                 | Costo                  |                     | Nominativo                         |                                       |
| FERRARO CARLO  | D6             | 35%                                    |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| BERTONE PIERA  | D3             | 80%                                    |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| ALTOBELLI LOREDANA   | D1             | 100% (part-time)                       |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
|  |                |  | Media triennio precedente | Performance attesa                   | Performance realizzata | Scost.              | ESITO                              |                                       |
| Indicatori di Efficacia  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| % raccolta differenziata<br>(Ql. raccolta differenziata / ql.totale RSU raccolti )   |                |  | 61,71%                    | 62,47%                               | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| Produzione rifiuti pro capite<br>(ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)  |                |  | 8,10                      | 9,69                                 | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| Istruttorie Bonifiche<br>(N° provvedimenti autorizzatori alle bonifiche emessi/N° istruttorie bonifica siti)   |                |  | 43,75%                    | 20,00%                               | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Frequenza raccolta<br>(n. passaggi ogni 7 gg)  |                |  | 8                         | 8                                    | 0                      | -8                  | NOOK                               |                                       |
|  |                |  | 0,00                      | 0,00                                 | 0,00                   | 0,00                | OK                                 |                                       |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Costo medio Ql<br>(costo del processo/ql totali raccolti)  |                |  | € 26,08                   | € 29,17                              | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| % di copertura economica del processo<br>(provento / costo del processo)   |                |  | 58,15%                    | 52,72%                               | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| Provento medio utente<br>(provento/utenze)   |                |  | € 122,86                  | € 148,98                             | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| Costo pro capite del processo<br>(costo del processo/ popolazione)   |                |  | € 7,86                    | € 7,89                               | #VALORE!               | #VALORE!            | #VALORE!                           |                                       |
| Costo delle raccolta differenziata<br>(costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)  |                |  | € 3,73                    | € 3,75                               | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| Indicatori di Qualità  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| % gradimento<br>(indagine)   |                |  | 70,00%                    | 70,00%                               | 0,00%                  | 0,00%               | OK                                 |                                       |
| % Reclami<br>(N. reclami/ utenti)  |                |  | 0,01%                     | 0,01%                                | #DIV/0!                | #DIV/0!             | #DIV/0!                            |                                       |
| Analisi del risultato  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Il costo del processo per quanto riguarda il personale comprende tutte le attività in materia ambientale.  |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |
| Il dato "N° interventi rimozione rifiuti abbandonati" è pari a zero in quanto nel caso in cui i rifiuti si trovino sul fondo privato provvede a sue spese il proprietario del fondo e l'Ufficio redige solo le ordinanze di rimozione (nell'ordine delle 7/8 ordinanze all'anno) ai sensi del D. Lgs. N. 152 del 2006; se viceversa si trovano sul suolo pubblico, le spese sono comprese nel costo del servizio di nettezza urbana. |                |  |                           |                                      |                        |                     |                                    |                                       |

| Comune di Cairo Montenotte  |                     |  |                                      |                           | ANNO               | 2011                   |  |  |
|---|---------------------|--|--------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|
| Obiettivo di processo   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Misurazione della performance   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Servizio  | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Ufficio/Centro di Costo   | AMMINISTRATIVO      |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Processo 2  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Finalità del Processo   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Erogare tempestivamente gli interventi di sostegno economico agli aventi titolo, sfruttando anche gli eventuali finanziamenti concessi da altri enti. |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Missione - Visione dell'Ente  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| maggior attenzione al disagio, povertà e alle vulnerabilità per intraprendere nuove e più adeguate strategie di aiuto                                 |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Stakeholder   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Persone disagiate / Enti  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Indici  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
|   | 2008                | 2009                                   | 2010                                 | media triennio prec       | Atteso nell'anno   | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto nell'anno/<br>/Triennio prec | Raggiunto nell'anno/<br>Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Popolazione   | 13.740              | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716                    | 13.716             |                        |  |  |
| N. richieste accolte  | 350                 | 372                                    | 403                                  | 375                       | 300                |                        | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| N. richieste presentate ammissibili   | 350                 | 372                                    | 403                                  | 375                       | 300                |                        | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| importo entrate proprie comunali  | € 606.255,00        | € 438.721,00                           | € 385.215,00                         | € 476.730,33              | € 316.303,02       |                        | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| importo contributi erogati  | € 648.494,95        | € 656.332,02                           | € 651.467,99                         | € 652.098,32              | € 543.388,03       |                        | -100,00%                               | #RIFI                                    |
| N. richieste presentate   | 372                 | 385                                    | 415                                  | 391                       | 391                |                        | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| Indice di povertà (n. richieste presentate/popolazione)   | 0,03%               | 0,03%                                  | 0,04%                                | 0,03%                     | 0,03%              |                        | -100,00%                               | -100,00%                                 |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Indici di Tempo   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Tempo medio erogazione contributo (gg)  | 30                  | 30                                     | 30                                   | 30,00                     | 30                 |                        | -100,00%                               | -100,00%                                 |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Indici di Costo   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| N. soggetti beneficiari   | 350,00              | 372,00                                 | 403,00                               | 375,00                    | 300,00             |                        | -100,00%                               | -100,00%                                 |
| Costo del processo (esclusi i contributi erogati già attribuiti ai singoli processi)  | € 31.467,23         | € 65.636,57                            | € 38.184,31                          | € 42.189,13               | € 43.467,39        |                        | -100,00%                               | -100,00%                                 |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Indici di Qualità   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                     |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                           |                    |                        |  |  |
| Nome e cognome  | Categoria           | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                           | Costo              | Nominativo             |  |  |
| VEGLIOTTA ALFONSINA   | D5                  | 3,57%                                  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| PERA NADIA  | B4                  | 20%                                    |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| FERRARO LAURA   | C1                  | 10%                                    |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| CARANNANTE RITA   | D4                  | 25%                                    |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| FORTUNATO PATRIZIA  | C5                  | 25%                                    |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| MORETTO LUCIANA   | B5                  | 15%                                    |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| GARINO FRANCESCA  | D2                  | 5%                                     |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                     |  |                                      | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost                                  | ESITO                                    |
| Indicatori di Efficacia   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| % soddisfazione delle richieste (richieste accolte/ richieste presentate ammissibili)   |                     |  |                                      | 100,00%                   | 100,00%            | #DIV/0!                | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Tempo medio erogazione contributo gg  |                     |  |                                      | 30,00                     | 30,00              | 0,00                   | -30,00%                                | NOOK                                     |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Contributo medio (importo contributi erogati/ n. soggetti beneficiari)  |                     |  |                                      | € 1.738,93                | € 1.811,29         | #DIV/0!                | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Costo unitario (costo del processo/N. richieste contributi)   |                     |  |                                      | € 112,50                  | € 144,89           | #DIV/0!                | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Costo pro capite del processo (Costo del processo/Popolazione)  |                     |  |                                      | € 3,08                    | € 3,17             | #DIV/0!                | #DIV/0!                                | #DIV/0!                                  |
| Indicatori di Qualità   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| Analisi del risultato   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |
| commento sintetico sui risultati  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |  |  |

| Comune di Cairo Montenotte  |                      |  |                                      |                           |                    | ANNO                   | 2011                               |                                       |
|---|----------------------|--|--------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Misurazione della performance   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | SOCIO ASSISTENZIALE  |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Servizio  | SOCIO ASSISTENZIALE  |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Ufficio/Centro di Costo   | SERVIZIO CIMITERIALE |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Processo 3  |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| 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  |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| gestire i servizi cimiteriali secondo logiche di efficienza collegata ad economicità complessiva tenendo costantemente presente la situazione di disagio che investe i cittadini e le famiglie quando sono destinatari di servizi cimiteriali |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Stakeholder   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Cittadini   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| 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   | 13.740               | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716                    | 13.716             |                        |                                    |                                       |
| giorni apertura settimanale   | 7                    | 7                                      | 7                                    | 7,00                      | 7                  |                        |                                    |                                       |
| N. loculi concessi  | 26                   | 40                                     | 30                                   | 32                        | 40                 |                        |                                    | -100,00%                              |
| N. cellette concesse  | 15                   | 23                                     | 20                                   | 19                        | 23                 |                        |                                    | -100,00%                              |
| N. tombe concesse   | 4                    | 0                                      | 3                                    | 2                         | 3                  |                        |                                    | -100,00%                              |
| N. loculi richiesti   | 26                   | 40                                     | 30                                   | 32                        | 40                 |                        |                                    | -100,00%                              |
| N. cellette richieste   | 15                   | 23                                     | 20                                   | 19                        | 23                 |                        |                                    | -100,00%                              |
| N. tombe richieste  | 4                    | 0                                      | 3                                    | 2                         | 3                  |                        |                                    | -100,00%                              |
| N. esumazioni effettuate a scadenza concessione   | 0                    | 72                                     | 0                                    | 24                        | 70                 |                        |                                    | -100,00%                              |
| N. esumazioni da effettuare   | 192                  | 102                                    | 150                                  | 148                       | 100                |                        |                                    | -100,00%                              |
| N. nuove concessioni-rinnovi rilasciati   | 31                   | 49                                     | 32                                   | 37                        | 30                 |                        |                                    | -100,00%                              |
| N. aree occupate  |                      |  |                                      | 0                         |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
| Ore di confronto apertura settimanali   | 12                   | 12                                     | 24                                   | 16                        | 12                 |                        |                                    | -100,00%                              |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
| Indici di Tempo   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Tempo medio predisposizione contratti   | 8                    | 8                                      | 8                                    | 8,00                      | 8                  |                        |                                    | -100,00%                              |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
| Indici di Costo   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Costo del Processo  | € 98.804,02          | € 186.557,48                           | € 248.215,11                         | € 177.858,87              | € 198.795,06       |                        |                                    | -100,00%                              |
| Proventi cimiteriali di competenza  | € 5.668,99           | € 14.834,25                            | € 64.000,00                          | € 28.167,75               | € 80.000,00        |                        |                                    | -100,00%                              |
| Importo entrate per rinnovo concessioni   | € -                  | € -                                    | € 48.000,00                          | € 16.000,00               | € 50.000,00        |                        |                                    | -100,00%                              |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
| Indici di Qualità   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| N. Reclami e/o segnalazioni   | 20                   | 18                                     | 15                                   | 18                        |                    |                        |                                    | -100,00%                              |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
|   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    | #DIV/0!                               |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                      |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Nome e cognome  | Categoria            | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                           | Costo              | Nominativo             |                                    |                                       |
| FERRARO LAURA   | C1                   | 50%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| FORTUNATO PATRIZIA  | C5                   | 20%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| PARODI EZIO   | D2                   | 90%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| SERVETTO SANDRO   | C1                   | 100%                                   |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| LUCIANO BRUNO   | B6                   | 100%                                   |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| MORAZZO MASSIMO   | B6                   | 100%                                   |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| FORTUNATO LUIGI   | B1                   | 100%                                   |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| NEGRI GIANCARLO   | B1                   | 100%                                   |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| VEGLIOTTA ALFONSINA   | D5                   | 3,57%                                  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                      |  |                                      | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost                              | ESITO                                 |
| Indicatori di Efficacia   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Tasso di accessibilità del cimitero<br>(n. o giorni apertura settimanale/56 h o 7 qq)   |                      |  |                                      | 43,75%                    | 43,75%             | 0,00%                  | -43,75%                            | NOOK                                  |
| % di utilizzo<br>(n. loculi, cellette e tombe concesse/ n. loculi, cellette e tombe richieste)  |                      |  |                                      | 233,33%                   | 233,33%            | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| % rispetto esumazioni<br>(n. esumazioni effettuate a scadenza concessione/ n. esumazioni da effettuare)   |                      |  |                                      | 16,22%                    | 70,00%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Tempo medio predisposizione contratti<br>(da richiesta a chiusura della pratica)  |                      |  |                                      | 8,00                      | 8                  | 0                      | -8                                 | OK                                    |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Costo pro capite del processo<br>(costo del processo/popolazione)   |                      |  |                                      | € 12,97                   | € 14,49            | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| % Copertura<br>(proventi cimiteriali di competenza/costo del processo)  |                      |  |                                      | 15,84%                    | 40,24%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Presidio delle entrate<br>(Importo entrate per rinnovo concessioni/ proventi cimiteriali di competenza)   |                      |  |                                      | 56,80%                    | 62,50%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Indicatori di Qualità   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| N° reclami e/o n° segnalazioni  |                      |  |                                      | 18                        | 0                  | 0                      | 0                                  | OK                                    |
| Analisi del risultato   |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| commento sintetico sui risultati  |                      |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |

|   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
|---|---|--|---|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|----------------------------|
| Comune di Cairo Montenotte  |   |  |   |                           | ANNO               | 2011                   |                                     |  |                            |
| <b>Obiettivo di processo</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Misurazione della performance</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td style="text-align: center;"><b>SOCIO ASSISTENZIALE</b></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><b>SOCIO ASSISTENZIALE</b></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><b>SOCIO ASSISTENZIALE</b></td></tr> </table> |  |   |                           |                    |                        | <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b>          | <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b>             | <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b> |
| <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| Servizio  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| Ufficio/Centro di Costo   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Processo 5</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Gestire i Centri Estivi</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Finalità del Processo</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Rispondere al bisogno di assistenza e custodia di minori durante il periodo estivo, offrendo ai ragazzi l'opportunità di ricreazione, sport, gioco e svago, attraverso attività ludiche, formative e socializzanti, integrando l'offerta sul territorio anche in considerazione delle proposte delle società sportive.</b> |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Missione - Visione dell'Ente</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| Promozione umana ed integrazione sociale affinché ci sia la possibilità per tutti, in particolare dei minori, di godere dei diritti fondamentali quali la cultura, il gioco, al fine di promuovere maggiore partecipazione alla vita sociale  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Stakeholder</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Bimbi 3-13 anni e loro famiglie</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Indici</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
|   | 2008  | 2009                                   | 2010  | media triennio prec       | Atteso nell'anno   | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto nell'anno / Triennio prec | Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno |                            |
| <b>Indici di Quantità</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740  | 13.714                                 | 13.695                                      | 13.716                    | 13.716             |                        |                                     |  |                            |
| Popolazione 3-13 anni   | 1.086   | 1.116                                  | 1.177                                       | 1126,33                   |                    |                        | -100,00%                            | #DIV/0!                                |                            |
| N° domande accolte  | 45  | 46                                     | 90  | 60                        |                    |                        | -100,00%                            | #DIV/0!                                |                            |
| N° domande presentate   | 55  | 55                                     | 100   | 70                        |                    |                        | -100,00%                            | #DIV/0!                                |                            |
| N° Utenti   | 45  | 46                                     | 90  | 60                        |                    |                        | -100,00%                            | #DIV/0!                                |                            |
| N° Morosi   | 0   | 0                                      | 0   | 0                         |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
| <b>Indici di Tempo</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
| <b>Indici di Costo</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Costo del processo</b>   | € 78.236,88   | € 80.831,82                            | € 90.420,14                                 | € 83.162,95               |                    |                        | -100,00%                            | #DIV/0!                                |                            |
| Proventi di competenza  | € 16.813,00   | € 24.710,00                            | € 50.671,00                                 | € 30.731,33               |                    |                        | -100,00%                            | #DIV/0!                                |                            |
| € incassati su morosità   | € -   | € -                                    | € -   | € -                       |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
| € morosità accertate  | € -   | € -                                    | € -   | € -                       |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
| <b>Indici di Qualità</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>   |   |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| Nome e cognome  | Categoria   | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |                           | Costo              |                        | Nominativo                          |  |                            |
| PERA NADIA  | B4  | 15%                                    |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| FERRARO LAURA   | C1  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| FORTUNATO PATRIZIA  | C5  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| VEGLIOTTA ALFONSINA   | D5  | 3,57%                                  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| MORETTO LUCIANA   | B5  | 10%                                    |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| GARINO FRANCESCA  | D2  | 5%                                     |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
|   |   |  |   | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost                               | ESITO                                  |                            |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)   |   |  |   | 86,19%                    | #DIV/0!            | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
| % efficacia del processo (n. utenti/popolazione 3-13 anni)  |   |  |   | 0,44%                     | 0,00%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| % di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)   |   |  |   | 36,95%                    | #DIV/0!            | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
| Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)   |   |  |   | € 1.378,39                | #DIV/0!            | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)   |   |  |   | € 6,06                    | € -                | #DIV/0!                | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |                            |
| <b>Indicatori di Qualità</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
|   |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| <b>Analisi del risultato</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |
| Dal 2011 il comune non gestisce direttamente il servizio ma eroga un contributo al patrocinato (Parrocchia di San Giuseppe) per lo svolgimento delle attività dei centri estivi.  |   |  |   |                           |                    |                        |                                     |  |                            |

| Comune di Cairo Montenotte  |                            |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                     |  |         |
|---|----------------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|--|---------|
| Obiettivo di processo   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Misurazione della performance   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b> |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Servizio  | <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b> |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Ufficio/Centro di Costo   | <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b> |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Processo 7  |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Finalità del Processo   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarietà e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, anche con la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia dei soggetti ed il supporto alle famiglie</b> |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Missione - Visione dell'Ente  |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <i>dare spazio di realizzazione personale alle persone in difficoltà psicofisica</i>  |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Stakeholder   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Diversamente abili e loro famiglie  |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| 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  |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740                     | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                     |  |         |
| N. domande accolte  | 76                         | 80                                     | 82                                   | 79,33               | 70                        |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N. domande presentate ammissibili   | 76                         | 80                                     | 82                                   | 79,33               | 70                        |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N. utenti servizio  | 76                         | 80                                     | 82                                   | 79,33               | 70                        |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N. utenti   | 76                         | 80                                     | 82                                   | 79,33               | 70                        |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N. unità operative processo   | 8                          | 8                                      | 8                                    | 8,00                | 8                         |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N. unità operative dell'ente  | 85,00                      | 85,00                                  | 86,00                                | 85,33               | 86,00                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
|   |                            |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|   |                            |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Tempo   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| N. gg intercorsi mediamente dalla data di richiesta alla data attivazione   | 15                         | 15                                     | 15                                   | 15,00               | 15                        |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
|   |                            |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Costo   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Costo del processo</b>   | € 290.926,87               | € 221.408,16                           | € 249.347,21                         | € 253.894,08        | € 254.874,23              |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Proventi di competenza  | € -                        | € -                                    | € -                                  | € -                 |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|   |                            |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|   |                            |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Qualità   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % gradimento  | 70,00%                     | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
|   |                            |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|   |                            |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                            |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Nome e cognome  | Categoria                  | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                     | Costo                     |                     | Nominativo                          |  |         |
| PERA NADIA  | B4                         | 20%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| FORTUNATO PATRIZIA  | C5                         | 2%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| PONZONE CARME   | B6                         | 30%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| VICO ANNA MARIA   | B5                         | 30%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| VEGLIOTTA ALFONSINA   | D5                         | 3,57%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| MORETTO LUCIANA   | B5                         | 10%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| CARANNANTE RITA   | D4                         | 10%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| GARINO FRANCESCA  | D2                         | 5%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                            |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata              | Scost                                  | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/ n. domande presentate ammissibili)   |                            |  |                                      |                     | 100,00%                   | 100,00%             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| % di utilizzo del servizio trasporto (n. utenti servizio/ n. utenti)  |                            |  |                                      |                     | 100,00%                   | 100,00%             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| % personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totale Ente)   |                            |  |                                      |                     | 9,38%                     | 9,30%               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
|   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Tempi medi di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione)  |                            |  |                                      |                     | 15,00                     | 15,00               | 0,00                                | -15,00                                 | OK      |
|   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)   |                            |  |                                      |                     | 0,00%                     | 0,00%               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Costo unitario del processo (costo del processo/ utenti)  |                            |  |                                      |                     | € 3.200,35                | € 3.641,06          | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)   |                            |  |                                      |                     | € 18,51                   | € 18,58             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % gradimento (indagine)   |                            |  |                                      |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                               | -70,00%                                | NOOK    |
|   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Analisi del risultato   |                            |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |

| Comune di Cairo Montenotte   |                     |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                     |  |         |
|--|---------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|--|---------|
| Obiettivo di processo<br>Misurazione della performance   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Servizio   | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Ufficio/Centro di Costo  | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Processo 9   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli 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. |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Missione - Visione dell'Ente   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| promozione del benessere della persona ed integrazione sociale   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Stakeholder  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Anziani assistiti e loro famiglie  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| 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   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740              | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                     |  |         |
| N° domande accolte   | 79,00               | 77,00                                  | 89,00                                | 81,67               | 70,00                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° domande ricevute  | 79,00               | 77,00                                  | 89,00                                | 81,67               | 75,00                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° anziani assistiti   | 79,00               | 77,00                                  | 89,00                                | 81,67               | 70,00                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° anziani presenti sul territorio   | 3531,00             | 3635,00                                | 3533,00                              | 3566,33             | 3533,00                   |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° utenti  | 79,00               | 77,00                                  | 89,00                                | 81,67               | 70,00                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Tempo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)  | 15                  | 15                                     | 15                                   | 15,00               | 15                        |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Costo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Costo del processo</b>  | € 196.882,52        | € 230.705,97                           | € 217.097,20                         | € 214.895,23        | € 197.020,77              |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Proventi di competenza   |                     |  |                                      | € -                 |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Importo finanziato da altri enti su progetti   |                     |  |                                      | € -                 |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Qualità  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % gradimento   | 70,00%              | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| n.visite domiciliari e colloqui  | 79,00               | 77,00                                  | 89,00                                | 81,67               | 70,00                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |                     |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Nome e cognome   | Categoria           | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 | Costo               | Nominativo                |                     |                                     |  |         |
| FORTUNATO PATRIZIA   | C5                  | 2%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| MORETTO LUCIANA  | B5                  | 10%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| CARANANTE RITA   | D4                  | 20%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| VICO ANNA MARIA  | B5                  | 50%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| PONZONE CARME  | B6                  | 40%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| VEGLIOTTA ALFONSINA  | D5                  | 3,57%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |                     |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata              | Scost                                  | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute)  |                     |  |                                      |                     | 100,00%                   | 93,33%              | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| % di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)   |                     |  |                                      |                     | 2,29%                     | 1,98%               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Tasso di invecchiamento popolazione (n.anziani/popolazione)  |                     |  |                                      |                     | 26,00%                    | 25,76%              | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Tempi medi di attivazione del servizio SAD (dalla data richiesta alla data attivazione)  |                     |  |                                      |                     | 15,00                     | 15,00               | 0,00                                | -15,00                                 | OK      |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)  |                     |  |                                      |                     | € 2.631,37                | € 2.814,58          | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)  |                     |  |                                      |                     | € 15,67                   | € 14,36             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % gradimento (indagine)  |                     |  |                                      |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                               | -70,00%                                | NOOK    |
| Grado di attenzione (n.visite domiciliari e colloqui / popolazione anziana)  |                     |  |                                      |                     | 100,00%                   | 100,00%             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Analisi del risultato  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| commento sintetico sui risultati   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |

| Comune di Cairo Montenotte   |                     |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                       |         |
|--|---------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Misurazione della performance  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Servizio   | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Ufficio/Centro di Costo  | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Processo 11  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Gestire i servizi di tutela minori   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Finalità del Processo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie.                         |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Missione - Visione dell'Ente   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| garantire il benessere e la tutela dei diritti dei bambini, degli adolescenti e delle loro famiglie attraverso azioni ed interventi di prevenzione, sostegno e cura in situazioni di disagio socio psico familiare |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Stakeholder  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Minori assistiti e loro famiglie   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| 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   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740              | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                       |         |
| n. casi seguiti  | 55,00               | 63,00                                  | 67,00                                | 61,67               | 67,00                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| n. segnalazioni  | 27,00               | 30,00                                  | 32,00                                | 29,67               | 32,00                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° minori assistiti  | 55,00               | 63,00                                  | 67,00                                | 61,67               | 67,00                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° minori presenti sul territorio  | 2023,00             | 2025,00                                | 2070,00                              | 2039,33             | 2070,00                   |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| n. affidi + comunità   | 21,00               | 21,00                                  | 20,00                                | 20,67               | 23,00                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° utenti  | 55,00               | 63,00                                  | 67,00                                | 61,67               | 67,00                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Tasso di criticità (n. casi penali seguiti/ n. minori in carico)   |                     |  |                                      | 0,00%               |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Tempo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| N. medio gg intercorsi dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi   | 0                   | 0                                      | 0                                    | 0,00                | 0                         |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Costo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Costo del processo</b>  | € 377.567,45        | € 345.787,38                           | € 346.348,91                         | € 356.567,91        | € 323.038,87              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Importo finanziato da altri enti su progetti   |                     |  |                                      | € -                 |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Qualità  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |                     |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Nome e cognome   | Categoria           | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 | Costo               | Nominativo                |                     |                                    |                                       |         |
| FORTUNATO PATRIZIA   | C5                  | 2%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| VICO ANNA MARIA  | B5                  | 20%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| PONZONE CARMIE   | B6                  | 30%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| GARINO FRANCESCA   | D2                  | 80%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| VEGLIOTTA ALFONSINA  | D5                  | 3,57%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |                     |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % efficacia dell'azione (n. casi seguiti/ n. segnalazioni)   |                     |  |                                      |                     | 207,87%                   | 209,38%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % di assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio)   |                     |  |                                      |                     | 3,02%                     | 3,24%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % allontanamenti (n.affidi + comunità / n. casi seguiti)   |                     |  |                                      |                     | 33,51%                    | 34,33%              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tempo medio di attivazione (dalla data richiesta alla data attivazione - esclusi i tempi di terzi)   |                     |  |                                      |                     | 0,00                      | 0,00                | 0,00                               | 0,00                                  | OK      |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)  |                     |  |                                      |                     | € 5.782,18                | € 4.821,48          | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % Finanziamenti (importo finanziato da altri Enti su progetti/totale costo processo)   |                     |  |                                      |                     | 0,00%                     | 0,00%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo processo/ popolazione)  |                     |  |                                      |                     | € 26,00                   | € 23,55             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Analisi del risultato  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| commento sintetico sui risultati   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |

| Comune di Cairo Montenotte   |                     |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                     |  |         |
|--|---------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|--|---------|
| Obiettivo di processo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Misurazione della performance  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità  | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Servizio   | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Ufficio/Centro di Costo  | SCUOLA              |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Processo 20  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Gestire il Trasporto Scolastico  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Finalità del Processo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Garantire l'erogazione (e/o il controllo) del servizio di trasporto scolastico secondo criteri di qualità e di professionalità.</b> |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Missione - Visione dell'Ente   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <i>promuovere e sostenere il diritto allo studio</i>   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Stakeholder  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Bimbi in età scolare e loro famiglie</b>  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| 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   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740              | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                     |  |         |
| N° alunni  | 830                 | 920                                    | 930                                  | 893                 | 930                       |                     |                                     |  |         |
| N° domande accolte   | 377                 | 347                                    | 412                                  | 379                 | 412                       |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° domande presentate  | 377                 | 347                                    | 416                                  | 380                 | 416                       |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° Utenti  | 377                 | 347                                    | 412                                  | 379                 | 412                       |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° Morosi  | 3                   | 3                                      | 3                                    | 3                   | 5                         |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° km percorsi   | 65.000,00           | 65.000,00                              | 65.000,00                            | 65.000,00           | 65.000,00                 |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| n. alunni esenti   | 100                 | 115                                    | 130                                  | 115,00              | 130                       |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Indici di Tempo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Costo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <b>Costo del processo</b>  | € 209.890,30        | € 222.468,65                           | € 238.890,30                         | € 223.749,75        | € 261.760,25              |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Proventi di competenza   | € 19.848,11         | € 18.110,57                            | € 20.000,00                          | € 19.319,56         | € 20.000,00               |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Importi incassati su morosità  | € -                 | € -                                    | € -                                  | € -                 | € -                       |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Importi di morosità accertate  | € -                 | € -                                    | € -                                  | € -                 | € -                       |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Importi esenzioni  | € 8.361,00          | € 10.860,00                            | € 11.674,50                          | € 10.298,50         | € 11.674,50               |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Qualità  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % gradimento   | 70,00%              | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |                     |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Nome e cognome   | Categoria           | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                     | Costo                     | Nominativo          |                                     |  |         |
| PERA NADIA   | B4                  | 10%                                    |                                      |                     |                           | ACTS SAVONA         |                                     |  |         |
| FORTUNATO PATRIZIA   | C5                  | 5%                                     |                                      |                     |                           | ACTS SAVONA         |                                     |  |         |
| MORETTO LUCIANA  | B5                  | 10%                                    |                                      |                     |                           | TPL SAVONA          |                                     |  |         |
| FERRARO LAURA  | C1                  | 10%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| VEGLIOTTA ALFONSINA  | D5                  | 3,57%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |                     |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata              | Scost                                  | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % di utilizzo del Trasporto Scolastico (utenti/alunni)   |                     |  |                                      |                     | 42,39%                    | 44,30%              | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)  |                     |  |                                      |                     | 99,65%                    | 99,04%              | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| % di morosità (morosi/utenti)  |                     |  |                                      |                     | 0,79%                     | 1,21%               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Costo al Km del processo (costo del processo/km percorsi)  |                     |  |                                      |                     | € 3,44                    | € 4,03              | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Provento medio per utente (proventi/utenti)  |                     |  |                                      |                     | € 51,02                   | € 48,54             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| % di copertura del processo (proventi di competenza / Costo del processo)  |                     |  |                                      |                     | 8,63%                     | 7,64%               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)  |                     |  |                                      |                     | € 16,31                   | € 19,08             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Costo unitario del processo (costo del processo/utenti)  |                     |  |                                      |                     | € 590,89                  | € 635,34            | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % gradimento (indagine)  |                     |  |                                      |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                               | -70,00%                                | NOOK    |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Analisi del risultato  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |

| Comune di Cairo Montenotte  |                     |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                       |         |
|---|---------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Misurazione della performance   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Servizio  | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Ufficio/Centro di Costo   | IIFORMAGIOVANI      |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Processo 21   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Finalità del Processo   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Gestire un servizio di informazione e di orientamento al lavoro radicato sul territorio e promuovere iniziative per agevolare l'inserimento dei disoccupati nel mondo del lavoro. |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Missione - Visione dell'Ente  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| fornire alle giovani generazioni supporti informativi di primo orientamento e sugli ambiti di interesse   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Stakeholder   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Cittadini in cerca di occupazione   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| 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   | 13.740              | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                       |         |
| N° utilizzatori   | 3.376               | 3.669                                  | 4.000                                | 3.682               | 4.000                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° disoccupati  | 2.700               | 3.300                                  | 3.600                                | 3.200               | 3.200                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° offerte lavoro   | 1.000               | 1.000                                  | 800                                  | 933                 | 933                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° richieste lavoro   | 2.700               | 3.300                                  | 3.600                                | 3.200               | 3.200                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° aziende  |                     |  |                                      | 0                   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Tempo   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tempo medio collocazione (mesi)   | 3,00                | 5,00                                   | 7,00                                 | 5,00                | 7,00                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Tempo medio ricollocazione (mesi)   | 6,00                | 6,00                                   | 6,00                                 | 6,00                | 6,00                      |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Costo   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Costo del processo  | € 75.405,09         | € 79.336,19                            | € 74.688,92                          | € 76.476,73         | € 74.688,92               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Qualità   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                     |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Nome e cognome  | Categoria           | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 | Costo               | Nominativo                |                     |                                    |                                       |         |
| REVERDITO ISA   | C5                  | 80%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| FORTUNATO PATRIZIA  | C5                  | 2%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| VEGLIOTTA ALFONSINA   | D5                  | 3,57%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                     |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % di efficacia del processo (utilizzatori /disoccupati)   |                     |  |                                      |                     | 115,05%                   | 125,00%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Tasso di offerta (n° offerte lavoro/n° richieste)   |                     |  |                                      |                     | 29,17%                    | 29,16%              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tempo medio collocazione  |                     |  |                                      |                     | 5,00                      | 7,00                | 0,00                               | -7,00                                 | OK      |
| Tempo medio ricollocazione  |                     |  |                                      |                     | 6,00                      | 6,00                | 0,00                               | -6,00                                 | OK      |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Costo unitario del processo (costo del processo/n. utilizzatori dei servizi)  |                     |  |                                      |                     | € 20,77                   | € 18,67             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)  |                     |  |                                      |                     | € 5,58                    | € 5,45              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Analisi del risultato   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| commento sintetico sui risultati  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |



| Comune di Cairo Montenotte   |                     |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                     |  |         |
|--|---------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|--|---------|
| Obiettivo di processo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Misurazione della performance  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità   | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Servizio   | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Ufficio/Centro di Costo  | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Processo 23  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Finalità del Processo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Missione - Visione dell'Ente   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| realizzare azioni di prevenzione, aiuto e sostegno sviluppando le potenziali risorse dei minori stessi   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Stakeholder  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Bambini e giovani  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| 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  | 13.740              | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                     |  |         |
| N° utenti  | 35,00               | 33,00                                  | 30,00                                | 32,67               | 30,00                     |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° giovani residenti fasce d'età interessata   | 779,00              | 774,00                                 | 828,00                               | 793,67              | 828,00                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° presenza complessiva  | 8155,00             | 7689,00                                | 6990,00                              | 7611,33             | 6990,00                   |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° giornate di attività  | 233,00              | 233,00                                 | 233,00                               | 233,00              | 233,00                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| N° giornate apertura al pubblico   | 5,00                | 5,00                                   | 5,00                                 | 5,00                | 5,00                      |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Tempo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Costo  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Costo del processo   | € 43.717,62         | € 44.697,53                            | € 44.552,87                          | € 44.322,67         | € 48.416,75               |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
| Proventi di competenza   | € -                 | € -                                    | € -                                  | € -                 |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Qualità  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % gradimento   | 70,00%              | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                    |                     | -100,00%                            | -100,00%                               |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|  |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |                     |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Nome e cognome   | Categoria           | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                     | Costo                     | Nominativo          |                                     |  |         |
| FORTUNATO PATRIZIA   | C5                  | 5%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| GARINO FRANCESCA   | D2                  | 5%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| VEGLIOTTA ALFONSINA  | D5                  | 3,57%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |                     |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata              | Scost                                  | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % di efficacia del processo (utenti/giovani residenti delle fasce d'età interessate)   |                     |  |                                      |                     | 4,12%                     | 3,62%               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Tasso presenza media (n. presenza complessiva / n. giornate di attività)   |                     |  |                                      |                     | 32,67                     | 30,00               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Tasso di accessibilità (n. gg apertura pubblico/365gg)   |                     |  |                                      |                     | 5,00                      | 5,00                | 0,00                                | -5,00                                  | NOOK    |
| Indicatori di Efficacia temporale  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Indicatori di Efficienza Economica   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % di copertura del processo (proventi di competenza / costo del processo)  |                     |  |                                      |                     | 0,00%                     | 0,00%               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Costo unitario del processo (costo complessivo del processo/utenti)  |                     |  |                                      |                     | € 1.356,82                | € 1.613,89          | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Provento medio per utente (provento/utenti)  |                     |  |                                      |                     | € -                       | € -                 | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)  |                     |  |                                      |                     | € 3,23                    | € 3,53              | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % gradimento (indagine)  |                     |  |                                      |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                               | -70,00%                                | NOOK    |
| Analisi del risultato  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| commento sintetico sui risultati   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |

| Comune di Cairo Montenotte  |                     |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                       |         |
|---|---------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo<br>Misurazione della performance  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Servizio  | SCOLASTICO          |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Ufficio/Centro di Costo   | SCUOLA              |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Processo 30   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Gestire la Refezione Scolastica   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Finalità del Processo   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Garantire l'erogazione (e/o il controllo) dei servizi di refezione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità.</b> |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Missione - Visione dell'Ente  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <i>diffondere la cultura della corretta alimentazione attraverso l'educazione al cibo</i>   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Stakeholder   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Studenti, famiglie ed insegnanti  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| 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   | 13.740              | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                       |         |
| N° alunni   | 830                 | 920                                    | 930                                  | 893                 | 930                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° domande accolte  | 830                 | 920                                    | 930                                  | 893                 | 930                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° domande presentate   | 830                 | 920                                    | 930                                  | 893                 | 930                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° Utenti   | 830                 | 920                                    | 930                                  | 893                 | 930                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° pasti  | 60422               | 63901                                  | 64500                                | 62941               | 64500                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N. esenti   | 175                 | 174                                    | 196                                  | 181,67              | 207                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Tempo   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tempo di attesa espresso in minuti (in minuti)  | 1                   | 1                                      | 1                                    | 1,00                | 1                         |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Costo   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Costo del processo  | € 140.828,20        | € 143.386,57                           | € 289.688,46                         | € 191.301,08        | € 299.393,88              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Proventi di competenza  | € 140.764,32        | € 144.965,04                           | € 135.945,25                         | € 140.558,20        | € 135.945,25              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| spesa di competenza del servizio Tit. I   | € 140.828,20        | € 143.386,57                           | € 289.688,46                         | € 191.301,08        | € 299.393,88              |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Indici di Qualità   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % gradimento (da customer satisfaction)   | 70,00%              | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                    |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° reclami  | 0                   | 0                                      | 0                                    | 0,00                | 0                         |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                     |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Nome e cognome  | Categoria           | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 | Costo               | Nominativo                |                     |                                    |                                       |         |
| PERA NADIA  | B4                  | 5%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| VEGLIOTTA ALFONSINA   | D5                  | 3,57%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| FORTUNATO PATRIZIA  | C5                  | 5%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| FERRARO LAURA   | C1                  | 10%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| MORETTO LUCIANA   | B5                  | 5%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                     |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % di utilizzo della refezione scolastica (utenti/alunni)  |                     |  |                                      |                     | 100,00%                   | 100,00%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)   |                     |  |                                      |                     | 100,00%                   | 100,00%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % esenzione (n. esenti/ n. utenti)  |                     |  |                                      |                     | 20,34%                    | 22,26%              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Puntualità nell'erogazione dei pasti (tempo di attesa espresso in minuti)   |                     |  |                                      |                     | 1,00                      | 1,00                | 0,00                               | -1,00                                 | OK      |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % di copertura del processo (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)   |                     |  |                                      |                     | 73,47%                    | 45,41%              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Costo pasto (costo del processo/n. pasti)   |                     |  |                                      |                     | € 3,04                    | € 4,64              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Margine unitario (costo del processo - proventi di competenza)/ utenti  |                     |  |                                      |                     | € 0,81                    | € 2,53              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)   |                     |  |                                      |                     | € 13,95                   | € 21,83             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| % gradimento (da customer satisfaction)   |                     |  |                                      |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                              | -70,00%                               | NOOK    |
| media reclami (reclami/utenti)  |                     |  |                                      |                     | 0,00%                     | 0,00%               | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
|   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Analisi del risultato   |                     |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |

L'esenzione totale è attribuita ai titolari di L. 104/1992. Da quest'anno sono state istituite n° 3 fasce di reddito:

| Comune di Cairo Montenotte   |  |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                    |                                       |         |
|--|--|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo<br>Misurazione della performance   |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   | <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b><br><b>EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA</b><br><b>UFFICIO CASE</b> |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Processo 33  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Gestire le problematiche abitative   |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Finalità del Processo  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| 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   |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| rendere efficiente la gestione del patrimonio dell'edilizia residenziale pubblica così da rispondere in modo più adeguato alla crescente domanda di alloggi avanzata dalle famiglie meno abbienti                                      |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Stakeholder  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Cittadini con difficoltà abitative   |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| 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   |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740   | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                    |                                       |         |
| h apertura settimanale   | 12   | 12                                     | 24                                   | 16                  | 24                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° domande accolte   | 111  | 139                                    | 158                                  | 136                 | 158                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° domande presentate ammissibili  | 111  | 139                                    | 158                                  | 136                 | 158                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° richieste informazioni evase  | 150  | 90                                     | 80                                   | 107                 | 80                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| N° richieste informazioni ricevute   | 150  | 90                                     | 80                                   | 107                 | 80                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Tempo  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Tempo medio di risposta  | 67   | 67                                     | 67                                   | 67,00               | 67                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
| Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione  | 260  | 260                                    | 260                                  | 260,00              | 260                       |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Costo  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Costo del processo</b>  | € 36.842,69  | € 37.262,77                            | € 40.055,83                          | € 38.053,76         | € 26.728,73               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Indici di Qualità  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo   |  |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Nome e cognome   | Categoria  | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                     | Costo                     | Nominativo          |                                    |                                       |         |
| VEGLIOTTA ALFONSINA  | D5   | 3,57%                                  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| CARANNANTE RITA  | D4   | 5%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| FERRARO LAURA  | C1   | 15%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| REVERDITO ISA  | C5   | 20%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| MUSSINA NADIA  | B3   | 50,00%                                 |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE  |  |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Tasso di accessibilità</b><br>(h. apertura settimanale/36 h)  |  |  |                                      |                     | 16,00                     | 24,00               | 0,00                               | -24,00                                | NOOK    |
| % soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione<br>(domande accolte/ domande presentate ammissibili)  |  |  |                                      |                     | 100,00%                   | 100,00%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| <b>Capacità di risposta</b><br>(n. richieste informazioni evase / n. richieste informazioni ricevute)  |  |  |                                      |                     | 100,00%                   | 100,00%             | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Indicatori di Efficacia temporale  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Tempo medio di risposta</b>   |  |  |                                      |                     | 67,00                     | 67,00               | 0,00                               | -67,00                                | OK      |
| <b>Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione</b>   |  |  |                                      |                     | 260,00                    | 260,00              | 0,00                               | -260,00                               | OK      |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Indicatori di Efficienza Economica   |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo del processo/popolazione)   |  |  |                                      |                     | € 2,77                    | € 1,95              | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Indicatori di Qualità  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
|  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| Analisi del risultato  |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |
| commento sintetico sui risultati   |  |  |                                      |                     |                           |                     |                                    |                                       |         |

|  |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
|--|---|--|---|---------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Comune di Cairo Montenotte   |   |  |   |                     | ANNO                      | 2011                       |                                       |                                       |         |
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><b>SOCIO ASSISTENZIALE</b></td></tr> <tr><td><b>EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA</b></td></tr> <tr><td><b>UFFICIO CASE</b></td></tr> </table> |  |   |                     |                           | <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b> | <b>EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA</b> | <b>UFFICIO CASE</b>                   |         |
| <b>SOCIO ASSISTENZIALE</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA</b>  |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>UFFICIO CASE</b>  |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Processo 43</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Edilizia Residenziale Pubblica</b>  |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Finalità del Processo</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica -ARTE Savona</b> |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Missione - Visione dell'Ente</b>  |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <i>gestione delle procedure di assegnazione degli alloggi dell'Arte di Savona</i>                                    |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Stakeholder</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Cittadini con difficoltà abitative</b>  |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Indici</b>  |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
|  | 2008  | 2009                                   | 2010  | media triennio prec | Atteso nell'anno          | Raggiunto nell'anno        | Raggiunto nell'anno /Triennio prec    | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |         |
| <b>Indici di Quantità</b>  |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740  | 13.714                                 | 13.695                                      | 13.716              | 13.716                    |                            |                                       |                                       |         |
| % di occupazione degli alloggi   | 100,00%   | 100,00%                                | 100,00%                                     | 100,00%             | 100,00%                   |                            |                                       |                                       |         |
| N. alloggi assegnati   | 32  | 18                                     | 8   | 19                  | 0                         |                            | -100,00%                              | #DIV/0!                               |         |
| N. richieste alloggi   | 126   | 124                                    | 123   | 124                 | 0                         |                            | -100,00%                              | #DIV/0!                               |         |
| N. cambio alloggi  | 6   | 2                                      | 0   | 3                   | 1                         |                            | -100,00%                              | -100,00%                              |         |
| N. alloggi ERP   | 219   | 219                                    | 219   | 219                 | 219                       |                            | -100,00%                              | -100,00%                              |         |
| N. alloggi totali  | 219   | 219                                    | 219   | 219                 | 219                       |                            | -100,00%                              | -100,00%                              |         |
| N. utenti  | 260   | 150                                    | 174   | 195                 | 174                       |                            | -100,00%                              | -100,00%                              |         |
| n. utenti che hanno perso i requisiti  | 1   | 1                                      | 2   | 1                   | 2                         |                            | -100,00%                              | -100,00%                              |         |
| n. utenti abusivi  | 0   | 0                                      | 3   | 1                   | 0                         |                            | -100,00%                              | #DIV/0!                               |         |
| <b>Indici di Tempo</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
|  |   |  |   |                     |                           |                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |         |
| <b>Indici di Costo</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| Costo del processo   | € 29.810,97   | € 29.023,85                            | € 28.964,08                                 | € 29.266,30         | € 16.293,85               |                            | -100,00%                              | -100,00%                              |         |
| € integrazione   | € 6.122,53  |  |   | € 2.040,84          |                           |                            | -100,00%                              | #DIV/0!                               |         |
| N° pratiche  | 15  | 4                                      | 2   | 7                   | 11                        |                            | -100,00%                              | -100,00%                              |         |
| <b>Indici di Qualità</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
|  |   |  |   |                     |                           |                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |         |
|  |   |  |   |                     |                           |                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |         |
|  |   |  |   |                     |                           |                            | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |         |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>  |   |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| Nome e cognome   | Categoria   | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |                     | Costo                     |                            | Nominativo                            |                                       |         |
| VEGLIOTTA ALFONSINA  | D5  | 3,57%                                  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| PARODI EZIO  | D2  | 10%                                    |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| MUSSINA  | B3  | 50%                                    |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |   |  |   |                     | Media triennio precedente | Performance attesa         | Performance realizzata                | Scost                                 | ESITO   |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| % di occupazione degli alloggi   |   |  |   |                     | 100,00%                   | 100,00%                    | 0,00%                                 | -100,00%                              | NOOK    |
| Efficacia del processo (alloggi assegnati/richieste alloggi)   |   |  |   |                     | 15,55%                    | 0,00%                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Indici di rotazione alloggi (N. cambio alloggi/N. richieste alloggi)   |   |  |   |                     | 2,14%                     | 0,00%                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| % di alloggi ERP sul totale disponibile (n. alloggi E.R.P./n. alloggi totali)  |   |  |   |                     | 100,00%                   | 100,00%                    | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Tasso utenti senza requisiti (n. utenti che hanno perso i requisiti/ n. utenti)                                      |   |  |   |                     | 0,68%                     | 1,15%                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| Tasso di abusivismo (n. utenti abusivi/ n. utenti)   |   |  |   |                     | 0,51%                     | 0,00%                      | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)   |   |  |   |                     | € 2,13                    | € 1,19                     | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               | #DIV/0! |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <b>Analisi del risultato</b>   |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |
| <i>commento sintetico sui risultati</i>  |   |  |   |                     |                           |                            |                                       |                                       |         |

| Comune di Cairo Montenotte  |                     |  |                                      |                           | ANNO               | 2011                   |                                    |                                       |
|---|---------------------|--|--------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di processo   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Misurazione della performance   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità  | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Servizio  | SOCIO ASSISTENZIALE |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Ufficio/Centro di Costo   | ASILO NIDO          |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Processo 48   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Progettare e gestire servizi di Asilo Nido  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Finalità del Processo   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Garantire un elevato livello qualitativo attraverso la gestione interna (o controllo) dei servizi educativi e di supporto</b>  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Missione - Visione dell'Ente  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| offrire ai bambini un luogo di formazione cura e socializzazione per rispondere ai loro bisogni di conoscenza, crescere in autonomia e acquisire strumenti di comunicazione |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Stakeholder   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Bimbi 0-3 anni e loro famiglie</b>   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| 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  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Popolazione</b>  | 13.740              | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716                    | 13.716             |                        |                                    |                                       |
| N° posti occupati   | 42                  | 60                                     | 60                                   | 54                        | 60                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° posti disponibili  | 42                  | 60                                     | 60                                   | 54                        | 60                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° richieste pervenute  | 70                  | 77                                     | 69                                   | 72                        | 70                 |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| <b>Bimbi 0-3 anni</b>   | 454                 | 448                                    | 447                                  | 450                       | 350                |                        |                                    |                                       |
| N° gg apertura servizio   | 233                 | 233                                    | 233                                  | 233,00                    | 233                |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| N° ore servizio alla settimana  | 47,5                | 47,5                                   | 47,5                                 | 47,50                     | 47,5               |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| giorni lavorativi   | 365                 | 365                                    | 365                                  | 365                       | 365                |                        |                                    |                                       |
| ore lavorative  | 60                  | 60                                     | 60                                   | 60                        | 60                 |                        |                                    |                                       |
| Indici di Tempo   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Tempo medio in lista di attesa gg   | 8                   | 8                                      | 8                                    | 8,00                      | 8                  |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Indici di Costo   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| <b>Costo del processo</b>   | € 309.886,95        | € 331.721,08                           | € 484.029,75                         | € 375.212,59              | € 462.578,73       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Proventi di competenza  | € 85.000,00         | € 111.972,04                           | € 154.358,31                         | € 117.110,12              | € 154.358,31       |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Indici di Qualità   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| % gradimento  | 70,00%              | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%                    | 70,00%             |                        | -100,00%                           | -100,00%                              |
| Valutazione da parte degli operatori  | 0,00%               | 0,00%                                  | 0,00%                                | 0,00%                     | 0,00%              |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
|   |                     |  |                                      |                           |                    |                        | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                     |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Nome e cognome  | Categoria           | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                           | Costo              | Nominativo             |                                    |                                       |
| PERA NADIA  | B4                  | 30%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| MORETTO LUCIANA   | B5                  | 40%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| VEGLIOTTA ALFONSINA   | D5                  | 3,57%                                  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| FORTUNATO PATRIZIA  | C5                  | 25%                                    |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                     |  |                                      | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost                              | ESITO                                 |
| Indicatori di Efficacia   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| % di copertura (posti occupati/posti disponibili)   |                     |  |                                      | 100,00%                   | 100,00%            | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| % di utenti potenziali (richieste pervenute/ bimbi 0-3 anni)  |                     |  |                                      | 16,01%                    | 20,00%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Lista d'attesa (richieste pervenute / posti disponibili)  |                     |  |                                      | 33,33%                    | 16,67%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| giorni di apertura nido (n.gg./365)   |                     |  |                                      | 63,84%                    | 63,84%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| orario disponibilità media settimanale (ore servizio/60 ore max)  |                     |  |                                      | 79,17%                    | 79,17%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| Tempo medio in lista di attesa (gg)   |                     |  |                                      | 8,00                      | 8,00               | 0,00                   | -8,00                              | OK                                    |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| % di copertura del processo (provento / costo del processo)   |                     |  |                                      | 31,21%                    | 33,37%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Costo medio utente (costo del processo / n. utenti)   |                     |  |                                      | € 6.948,38                | € 7.709,65         | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Costo procapite del processo (costo complessivo del processo / popolazione)   |                     |  |                                      | € 27,36                   | € 33,73            | #DIV/0!                | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |
| Indicatori di Qualità   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| % gradimento (indagini)   |                     |  |                                      | 70,00%                    | 70,00%             | 0,00%                  | -70,00%                            | NOOK                                  |
| Analisi del risultato   |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |
| commento sintetico sui risultati  |                     |  |                                      |                           |                    |                        |                                    |                                       |

| Comune di Cairo Montenotte  |                                       |  |                                      |                     | ANNO                      | 2011                |                                     |  |         |
|---|---------------------------------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|--|---------|
| Obiettivo di processo   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Misurazione della performance   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità   | AMBIENTE-COMMERCIO-DEMOGRAFICI        |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Servizio  | AMBIENTE-COMMERCIO-DEMOGRAFICI        |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Ufficio/Centro di Costo   | ANAGRAFE-STATO CIVILE-ELETTORALE-LEVA |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Processo 6  |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| 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  |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Favorire l'interazione tra l'amministrazione e il cittadino, avvicinando l'istruzione all'esigenza dello stesso, importando l'azione amministrativa ai criteri di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia soprattutto con l'ausilio di strumenti informatici. |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Stakeholder   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Cittadini   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| 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   | 13.740                                | 13.714                                 | 13.695                               | 13.716              | 13.716                    |                     |                                     |  |         |
| Ore apertura settimanale  | 36,00                                 | 36,00                                  | 36,00                                | 36,00               | 36,00                     |                     |                                     |  |         |
| N° Unità operative processo   | 7,00                                  | 7,00                                   | 7,00                                 | 7,00                | 7,00                      |                     |                                     |  |         |
| N° pratiche   | 10300,00                              | 10419,00                               | 9022,00                              | 9913,67             | 10000,00                  |                     |                                     |  |         |
| n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione  | 1361,00                               | 1184,00                                | 1890,00                              | 1478,33             | 1900,00                   |                     |                                     |  |         |
| n. certificati  | 11217,00                              | 11239,00                               | 9332,00                              | 10596,00            | 9400,00                   |                     |                                     |  |         |
|   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Tempo   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Tempo medio di attesa allo sportello  | 9                                     | 7                                      | 6                                    | 7,33                | 6                         |                     |                                     |  |         |
|   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Costo   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Costo del Processo  | € 348.520,65                          | € 368.834,94                           | € 368.652,38                         | € 362.002,66        | € 352.102,96              |                     |                                     |  |         |
| N° pratiche   | 10.300,00                             | 10.419,00                              | 9.022,00                             | 9913,67             | 10.000,00                 |                     |                                     |  |         |
|   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Indici di Qualità   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % gradimento  | 70,00%                                | 70,00%                                 | 70,00%                               | 70,00%              | 70,00%                    |                     |                                     |  |         |
|   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
|   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                |         |
| Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo  |                                       |  | Collaboratori coinvolti nel Processo |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Nome e cognome  | Categoria                             | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo                                 |                     | Costo                     |                     | Nominativo                          |  |         |
| FERRARO CARLO   | D6                                    | 40%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| BERNA GIUSEPPINA  | D5                                    | 100%                                   |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| MARCADELLA IVANA  | D5                                    | 25%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| PRATO LAURA   | C1                                    | 100%                                   |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| FURFARO MARIA ANTONIETTA  | C1                                    | 100%                                   |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| VIOLA GIUSEPPINA  | C5                                    | 100%                                   |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| PUTZU FRANCESCO   | B4                                    | 100% (part-time)                       |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| BUSCAGLIA MONICA  | B6                                    | 60%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| ZUNINO LOREDANA   | C5                                    | 60%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| GIANNAZZI MICHELA   | C1                                    | 15%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| AVANZI MARCO  | D3                                    | 5%                                     |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| VICO LORENZO  | C2                                    | 15%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| MARCHISIO ROBERTO   | C5                                    | 15%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| BARLOCCO FABIO  | C4                                    | 15%                                    |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| INDICATORI DI PERFORMANCE   |                                       |  |                                      |                     | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata              | Scost                                  | ESITO   |
| Indicatori di Efficacia   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)   |                                       |  |                                      |                     | 1,00                      | 1,00                | 0,00                                | -1,00                                  | NOOK    |
| % Personale (n. unità operative del processo/popolazione)   |                                       |  |                                      |                     | 0,05%                     | 0,05%               | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| % pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)   |                                       |  |                                      |                     | 72,28%                    | 72,91%              | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| % autonomia dei cittadini (n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati)  |                                       |  |                                      |                     | 13,95%                    | 20,21%              | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Tempo medio di attesa allo sportello  |                                       |  |                                      |                     | 7,33                      | 6,00                | 0,00                                | -6,00                                  | OK      |
| Indicatori di Efficienza Economica  |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)  |                                       |  |                                      |                     | € 26,39                   | € 25,67             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)   |                                       |  |                                      |                     | € 36,52                   | € 35,21             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Costo medio certificato (costo processo / N. certificati)   |                                       |  |                                      |                     | € 34,16                   | € 37,46             | #DIV/0!                             | #DIV/0!                                | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| % gradimento (indagini)   |                                       |  |                                      |                     | 70,00%                    | 70,00%              | 0,00%                               | -70,00%                                | NOOK    |
| Analisi del risultato   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |
| Si evidenzia che l'unità adibita all'ufficio elettorale partecipa per il restante 75% in qualità di segretaria della Commissione Elettorale Mandamentale che comprende 16 Comuni.   |                                       |  |                                      |                     |                           |                     |                                     |  |         |

|  |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
|--|--|--|-------------|---|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--------------------|
| Comune di Cairo Montenotte   |  |  |             |   |                           | ANNO                | 2011                               |                                       |  |                    |
| <b>Obiettivo di processo</b><br><b>Misurazione della performance</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo  | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>AMBIENTE-COMMERCIO DEMOGRAFICA</b></td> </tr> <tr> <td><b>AMBIENTE-IGIENE SANITA' VETERINARIA</b></td> </tr> <tr> <td><b>VETERINARIA</b></td> </tr> </table> |  |             |   |                           |                     |                                    | <b>AMBIENTE-COMMERCIO DEMOGRAFICA</b> | <b>AMBIENTE-IGIENE SANITA' VETERINARIA</b> | <b>VETERINARIA</b> |
| <b>AMBIENTE-COMMERCIO DEMOGRAFICA</b>  |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>AMBIENTE-IGIENE SANITA' VETERINARIA</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>VETERINARIA</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Processo 31</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria</b>  |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Finalità del Processo</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, la tutela degli animali sulla base della regolamentazione, dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio</b> |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Missione - Visione dell'Ente</b>  |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <i>Garantire la tutela degli animali domestici sul territorio comunale attraverso la stesura di un Regolamento Comunale per affrontare e correggere i casi di cattivo comportamento verso gli animali domestici (a seguito di segnalazione).</i>                       |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Stakeholder</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Cittadini</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Indici</b>  |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
|  | 2008   | 2009                                   | 2010        | media triennio prec                         | Atteso nell'anno          | Raggiunto nell'anno | Raggiunto nell'anno /Triennio prec | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |  |                    |
| <b>Indici di Quantità</b>  |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740   | 13.714                                 | 13.695      | 13.716                                      | 13.716                    |                     |                                    |                                       |  |                    |
| N° controlli effettuati  | 0  | 0                                      | 0           | 0   | 0                         |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
| Km territorio  | 99,50  | 99,50                                  | 99,50       | 99,50                                       | 99,50                     |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |  |                    |
| N. animali randagi gestiti   | 20   | 15                                     | 10          | 15  | 15                        |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
| <b>Indici di Tempo</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
| <b>Indici di Costo</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Costo del processo</b>  | € 27.690,61  | € 28.974,06                            | € 37.809,34 | € 31.491,34                                 | € 36.524,06               |                     | -100,00%                           | -100,00%                              |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
| <b>Indici di Qualità</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | #DIV/0!                            | #DIV/0!                               |  |                    |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>  |  |  |             | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| Nome e cognome   | Categoria  | N ore o % tempo dedicate/o al processo |             | Tipo  | Costo                     | Nominativo          |                                    |                                       |  |                    |
| FERRARO CARLO  | D6   | 5%                                     |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| BERTONE PIERA  | D3   | 20%                                    |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
|  |  |  |             |   | Media triennio precedente | Performance attesa  | Performance realizzata             | Scost                                 | ESITO                                      |                    |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>N. animali randagi gestiti</b>  |  |  |             |   | 15,00                     | 15,00               | 0,00                               | -15,00                                | NOOK                                       |                    |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <b>Costo pro capite del processo</b><br>(costo del processo/popolazione)   |  |  |             |   | € 2,30                    | € 2,66              | #VALORE!                           | #VALORE!                              | #VALORE!                                   |                    |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
|  |  |  |             |   |                           |                     | 0,00%                              | 0,00%                                 | OK   |                    |
| <b>Analisi del risultato</b>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |
| <i>Dipende dal settore il canile municipale dato in gestione ad associazione animalista.</i>   |  |  |             |   |                           |                     |                                    |                                       |  |                    |

|  |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
|--|---|--|---|---------------------------|--------------------|------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Comune di Cairo Montenotte   |   |  |   |                           | ANNO               | 2011                   |                                       |                                       |                  |
| <b>Obiettivo di processo</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Misurazione della performance</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità<br>Servizio<br>Ufficio/Centro di Costo  | <table border="1"> <tr><td><b>AMBIENTE-COMMERCIO-DEMOGRAFICA</b></td></tr> <tr><td><b>COMMERCIO- PUBBLICA SICUREZZA</b></td></tr> <tr><td><b>COMMERCIO</b></td></tr> </table> |  |   |                           |                    |                        | <b>AMBIENTE-COMMERCIO-DEMOGRAFICA</b> | <b>COMMERCIO- PUBBLICA SICUREZZA</b>  | <b>COMMERCIO</b> |
| <b>AMBIENTE-COMMERCIO-DEMOGRAFICA</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>COMMERCIO- PUBBLICA SICUREZZA</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>COMMERCIO</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Processo 51</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Regolamentare e controllare le attività commerciali, fisse ed ambulanti</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Finalità del Processo</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| 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.  |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Missione - Visione dell'Ente</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| Favorire, in applicazione delle nuove disposizioni normative, la liberalizzazione del mercato e la semplificazione dei procedimenti amministrativi inerenti la gestione di pratiche commerciali per un maggiore e migliore sviluppo economico e turistico della città. |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Stakeholder</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Esercizi commerciali - Attività Produttive</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Indici</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
|  | 2008  | 2009                                   | 2010  | media triennio prec       | Atteso nell'anno   | Raggiunto nell'anno    | Raggiunto nell'anno /Triennio prec    | Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno |                  |
| <b>Indici di Quantità</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Popolazione</b>   | 13.740  | 13.714                                 | 13.695                                      | 13.716                    | 13.716             |                        |                                       |                                       |                  |
| N° domande accolte   | 182   | 172                                    | 165   | 173                       | 173                |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
| N° domande presentate  | 182   | 172                                    | 165   | 173                       | 173                |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
| N° attività presenti sul territorio  | 446   | 447                                    | 458   | 450                       | 450                |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
| Nuove attività insediate   | 17  | 24                                     | 21  | 21                        | 21                 |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
| Attività cessate   | 25  | 23                                     | 10  | 19                        | 19                 |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
| N° commercio di vicinato   | 280   | 278                                    | 282   | 280                       | 280                |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
| N° attività commerciali  | 302   | 300                                    | 306   | 303                       | 303                |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
| Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)   | 622   | 628                                    | 649   | 633                       | 633                |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
| h apertura settimanale   | 36  | 36                                     | 36  | 36                        | 36                 |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
| N. ore lavoro  | 36  | 36                                     | 36  | 36                        | 36                 |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
| <b>Indici di Tempo</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| Tempo medio rilascio autorizzazioni  | 45,00   | 45,00                                  | 45,00                                       | 45,00                     | 45,00              |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
|  |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
|  |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
|  |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
| <b>Indici di Costo</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Costo del processo</b>  | € 143.816,79  | € 145.701,57                           | € 151.587,54                                | € 147.035,30              | € 148.596,83       |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
|  |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
|  |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
|  |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
| <b>Indici di Qualità</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| % gradimento   | 70,00%  | 70,00%                                 | 70,00%                                      | 70,00%                    | 70,00%             |                        | -100,00%                              | -100,00%                              |                  |
|  |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
|  |   |  |   |                           |                    |                        | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo</b>  |   |  | <b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b> |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| Nome e cognome   | Categoria   | N ore o % tempo dedicate/o al processo | Tipo  |                           | Costo              | Nominativo             |                                       |                                       |                  |
| FERRARO CARLO  | D6  | 20%                                    |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| RABINO FAUSTA  | D4  | 100%                                   |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| BERRETTA FIORENZA  | C5  | 100%                                   |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| BUSCAGLIA MONICA   | B6  | 40%                                    |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
|  |   |  |   | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost                                 | ESITO                                 |                  |
| <b>Indicatori di Efficacia</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| % 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)  |   |  |   | 4,59%                     | 4,67%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
| % di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)  |   |  |   | 4,29%                     | 4,22%              | #DIV/0!                | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
| Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)   |   |  |   | 92,51%                    | 92,41%             | #DIV/0!                | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
| N licenze attive - autorizzazioni / popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)   |   |  |   | 0,05                      | 0,05               | #DIV/0!                | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
| Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)  |   |  |   | 100,00%                   | 100,00%            | #DIV/0!                | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
| <b>Indicatori di Efficacia temporale</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| Tempo medio rilascio autorizzazioni  |   |  |   | 45,00                     | 45,00              | 0,00                   | -45,00                                | OK                                    |                  |
| <b>Indicatori di Efficienza Economica</b>  |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)   |   |  |   | € 10,72                   | € 10,83            | #DIV/0!                | #DIV/0!                               | #DIV/0!                               |                  |
| <b>Indicatori di Qualità</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| % gradimento (indagine)  |   |  |   | 70,00%                    | 70,00%             | 0,00%                  | -70,00%                               | NOOK                                  |                  |
| <b>Analisi del risultato</b>   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |
| commento sintetico sui risultati   |   |  |   |                           |                    |                        |                                       |                                       |                  |