

<b>FUNZIONE</b>	<b>SERVIZIO</b>		<b>PROCESSO</b>
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	<b>1</b>	<a href="#">Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi</a>
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	<b>3</b>	<a href="#">Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione</a>
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE	<b>4</b>	<a href="#">Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato</a>
	GESTIONE DEI BENI DEMIANIALI E PATRIMONIALI		
	UFFICIO TECNICO	<b>7</b>	<a href="#">Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio</a>
		<b>8</b>	<a href="#">Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie</a>
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	<b>9</b>	<a href="#">Gestire i servizi demografici</a>
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	<b>10</b>	<a href="#">Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</a>
	POLIZIA COMMERCIALE		
	POLIZIA AMMINISTRATIVA		
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	ISTRUZIONE ELEMENTARE	<b>11</b>	<a href="#">Consulenza</a>
	ISTRUZIONE MEDIA		
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI	<b>12</b>	<a href="#">Randagismo</a>
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		
	SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI	<b>17</b>	<a href="#">Gestire l'ambiente, controlli ambientali e il Servizio di Igiene Urbana</a>
FUNZIONI NEL CAMPO SVILUPPO ECONOMICO	SERVIZI RELATIVI ALL'INDUSTRIA	<b>24</b>	<a href="#">Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti) e lo Sportello Unico Attività Produttive</a>
	SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO		

<b>N.</b>	<b>PROCESSO</b>	<b>AREA ORGANIZZATIVA</b>
<b>1</b>	Erogare servizi cimiteriali	
<b>2</b>	Gestire assistenza socio-ricreativa, strutture diurne per anziani	
<b>3</b>	Gestire e controllare le attività produttive e commerciali (fisse ed ambulanti)	
<b>4</b>	Gestire ecologia, ambiente e il Servizio di Igiene Urbana	
<b>5</b>	Gestire i Servizi d Assistenza Scolastica	
<b>6</b>	Gestire i servizi demografici	
<b>7</b>	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	
<b>8</b>	Gestire i servizi per i diversamente abili	
<b>9</b>	Gestire i servizi per l'infanzia ed i minori	
<b>10</b>	Gestire il demanio e il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	
<b>11</b>	Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	
<b>12</b>	Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP	
<b>13</b>	Gestire la pianificazione territoriale	
<b>14</b>	Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato	
<b>15</b>	Gestire l'assistenza alle fragilità sociali	
<b>16</b>	Gestire le entrate, i tributi locali e le sanzioni amministrative	
<b>17</b>	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	
<b>18</b>	Gestire servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa	
<b>19</b>	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche	
<b>20</b>	Progettare e gestire gli Asilo Nido	
<b>21</b>	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio	
<b>22</b>	Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	
<b>23</b>	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	

**UNIONE DI COMUNI "MARMILLA"**

**ANNO**

**2011**

**CARATTERISTICHE DELL'ENTE**

**Popolazione**

Descrizione		2008	2009	2010	2011
Popolazione residente al 31/12		26.451	26.324	26.174	<b>26.174</b>
di cui popolazione straniera		0	0	0	0
Descrizione		2008	2009	2010	Saldo Naturale
nati nell'anno		0	0	0	<b>0</b>
deceduti nell'anno		0	0	0	
Descrizione		2008	2009	2010	Saldo Migratorio
immigrati		0	0	0	
emigrati		0	0	0	<b>0</b>
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2008	2009	2010	2011
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	1.327	1.284	1.340	
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	1.820	1.761	1.728	
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	4.599	4.502	4.423	
Popolazione in età adulta	30-65 anni	13.197	13.249	13.186	
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	5.797	5.825	5.919	
Popolazione per fasce d'età Stakeholders		2008	2009	2010	2011
Prima infanzia	0-3 anni	625	714	731	
Utenza scolastica	4-13 anni	2.190	2.075	2.042	
Minori	0-18 anni	4.274	4.122	4.040	
Giovani	15-25 anni	3.296	3.448	3.152	
<b>Popolazione massima insediabile (da strumento urbanistico vigente)</b>					<b>0</b>

**Territorio**

<b>Superficie in Km<sup>q</sup></b>					
Frazioni					0
<b>Risorse idriche</b>					
Laghi					0
Fiumi					0

**Viabilità**

Strade		2008	2009	2010	2011
Statali	Km				
Provinciali	Km				
Comunali	Km				
Vicinali	Km				
Autostrade	Km				
Tot. Km strade territorio					<b>0,00</b>

**UNIONE DI COMUNI "MARMILLA"**

**ANNO 2011**

**STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI**

**Gestione delle Entrate**

Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato								
1 - Tributarie							€ -	€ -
2 - Trasferimento Stato	€ 1.297.648,12	€ 958.105,97	€ 1.402.469,21	€ 182.409,53	€ 3.031.522,56	€ 437.098,60	€ 3.031.522,56	€ 437.098,60
3 - Extratributarie	€ 12,16	€ 12,16	€ 16.571,36	€ 15.037,18	€ 15.991,57	€ 15.991,57	€ 15.991,57	€ 15.991,57
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	€ 32.195,59	€ 27.195,59	€ 39.218,92		€ 13.160,44	€ 3.948,13	€ 13.160,44	€ 3.948,13
5 - Entrate da acc.prestiti							€ -	€ -
6 - Servizi conto terzi	€ 32.195,59	€ 27.195,59	€ 59.455,43	€ 52.540,94	€ 64.628,35	€ 59.628,35	€ 64.628,35	€ 59.628,35
<b>Totale entrate</b>	<b>€ 1.362.051,46</b>	<b>€ 1.012.509,31</b>	<b>€ 1.517.714,92</b>	<b>€ 249.987,65</b>	<b>€ 3.125.302,92</b>	<b>€ 516.666,65</b>	<b>€ 3.125.302,92</b>	<b>€ 516.666,65</b>

**Gestione delle Spese**

Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	€ 110.186,95	€ 91.931,17	€ 686.626,70	€ 384.423,22	€ 2.136.723,58	€ 1.510.731,46	€ 2.136.723,58	€ 1.510.731,46
2 - Spese c/capitale	€ 49.739,66	€ 24.507,50	€ 77.666,89	€ 51.701,89	€ 73.610,87	€ 59.562,43	€ 73.610,87	€ 59.562,43
3 - Rimborso di prestiti				€ 57.540,82			€ -	€ -
4 - Servizi conto terzi	€ 32.195,91	€ 32.195,91	€ 59.455,43		€ 64.628,35	€ 61.628,35	€ 64.628,35	€ 61.628,35
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 192.122,52</b>	<b>€ 148.634,58</b>	<b>€ 823.749,02</b>	<b>€ 493.665,93</b>	<b>€ 2.274.962,80</b>	<b>€ 1.631.922,24</b>	<b>€ 2.274.962,80</b>	<b>€ 1.631.922,24</b>

**Gestione residui**

Titolo	ENTRATE	2008		2009		2010		2011	
		residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1	Tributarie								
2	Contributi e trasferimenti			€ 339.542,14	€ 339.542,14	€ 1.220.569,80	€ 1.187.651,22	€ 1.220.569,80	€ 1.187.651,22
3	Extratributarie			€ 12,16	€ 12,16	€ 1.534,18	€ 1.534,18	€ 1.534,18	€ 1.534,18
4	Contributi conto capitale					€ 39.218,92		€ 39.218,92	€ -
5	Accensioni di prestiti							€ -	€ -
6	Servizi conto terzi			€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00
<b>Totale residui su entrate</b>		<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 344.554,30</b>	<b>€ 344.554,30</b>	<b>€ 1.266.322,90</b>	<b>€ 1.194.185,40</b>	<b>€ 1.266.322,90</b>	<b>€ 1.194.185,40</b>
Titolo	SPESE	2008		2009		2010		2011	
		residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1	Spese correnti			14.557,75	14.137,75	297.868,04	294.549,00	€ 297.868,04	€ 294.549,00
2	Spese per investimenti			25.232,16	22.737,36	28.549,80	189,00	€ 28.549,80	€ 189,00
3	Rimborso di prestiti								
4	Servizi conto terzi								
<b>Totale residui su spese</b>		<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 39.789,91</b>	<b>€ 36.875,11</b>	<b>€ 326.417,84</b>	<b>€ 294.738,00</b>	<b>€ 326.417,84</b>	<b>€ 294.738,00</b>

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)		€ 181.743,45		
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)				
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	€ 59.606,33	€ 131.991,98	€ 159.893,97	€ 159.893,97
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)				
Anticipazioni di cassa				

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
<b>1. Autonomia finanziaria</b>				
Entrate tributarie+ extratributarie	0,00%	1,17%	0,52%	<b>0,52%</b>
Entrate correnti				
<b>2. Autonomia impositiva</b>	0,00%	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>

Entrate tributarie Entrate correnti				
<b>3. Dipendenza erariale</b> <u>Trasferimenti correnti statali</u> Entrate correnti	0,00%	12,81%	0,00%	<b>0,00%</b>
<b>Grado di rigidità del Bilancio</b>				
<b>Indicatori</b>	2008	2009	2010	2011
<b>1. Rigidità strutturale</b> <u>Spesa personale+rimborsomutui(cap+int)</u> Entrate correnti	4,59%	9,30%	5,25%	<b>5,25%</b>
<b>2. Rigidità per costo personale</b> <u>Spesa complessiva personale</u> Entrate correnti	4,59%	9,30%	5,25%	<b>5,25%</b>
<b>3. Rigidità per indebitamento</b> <u>Rimborso mutui (cap+int)</u> Entrate correnti	0,00%	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>
<b>Pressione fiscale ed erariale pro-capite</b>				
<b>Indicatori</b>	2008	2009	2010	2011
<b>1. Pressione entrate proprie pro-capite</b> <u>Entrate tributarie+ extratributarie</u> Numero abitanti	€ 0,00	€ 0,63	€ 0,61	<b>€ 0,61</b>
<b>2. Pressione tributaria pro-capite</b> <u>Entrate tributarie</u> Numero abitanti	€ -	€ -	€ -	<b>€ -</b>
<b>3. Indebitamento locale pro-capite</b> <u>Rimborso mutui(cap+int)</u> Numero abitanti	€ -	€ -	€ -	<b>€ -</b>
<b>4. Trasferimenti erariali pro-capite</b> <u>Trasferimenti correnti statali</u> Numero abitanti	€ -	€ 6,90	€ -	<b>€ -</b>
<b>Capacità gestionale</b>				
<b>Indicatori</b>	2008	2009	2010	2011
<b>1. Incidenza residui attivi</b> <u>Residui attivi</u> Totale accertamenti	0,00%	22,70%	40,52%	<b>40,52%</b>
<b>2. Incidenza residui passivi</b> <u>Residui passivi</u> Totale impegni	0,00%	4,83%	14,35%	<b>14,35%</b>
<b>3. Velocità di riscossione entrate proprie</b> <u>Riscossioni titoli 1 + 3</u> Accertamenti titoli 1 + 3	100,00%	90,74%	100,00%	<b>100,00%</b>

<b>4. Velocità di pagamenti spese correnti</b> <u>Pagamenti titolo 1</u> Impegni titolo 1	83,43%	55,99%	70,70%	<b>70,70%</b>
---	--------	--------	--------	---------------

**UNIONE DI COMUNI "MARMILLA"**

**ANNO 2011**

**STRUTTURA - ORGANIZZAZIONE**

**Personale in servizio**

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Segretario Comunale (unità operative)	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
Posizioni Organizzative (unità operative)	0,66	1,00	1,00	<b>1,33</b>
Dipendenti (unità operative)	0,66	1,66	1,66	<b>1,50</b>
<b>Totale unità operative in servizio</b>	<b>1,32</b>	<b>2,66</b>	<b>2,66</b>	<b>2,83</b>
<b>Totale dipendenti in servizio (teste)</b>	<b>4,00</b>	<b>7,00</b>	<b>7,00</b>	<b>6,00</b>

**Età media del personale**

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Segretario Comunale (unità operative)	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
Posizioni Organizzative	51,00	52,00	53,00	<b>54,00</b>
Dipendenti	38,00	39,00	40,00	<b>41,00</b>
<b>Totale Età Media</b>	<b>89,00</b>	<b>91,00</b>	<b>93,00</b>	<b>95,00</b>

**Indici di assenza**

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Malattia + Ferie + Altro (staff)	0,00%	5,73%	8,49%	<b>0,00%</b>
Malattia + Altro (staff)	0,00%	0,00%	1,97%	<b>0,00%</b>

**Indici per la spesa del Personale**

Descrizione	2008	2009	2010	2011
Spesa complessiva per il personale	€ 59.606,33	€ 131.991,98	€ 159.893,97	<b>€ 159.893,97</b>
Spesa per la formazione (stanziato)		€ 5.000,00	€ 5.000,00	<b>€ 5.000,00</b>
Spesa per la formazione (impegnato)		€ 2.330,00	€ 2.923,81	<b>€ 2.923,81</b>

**SPESA PER IL PERSONALE**

Descrizione	2008	2009	2010	2011
<b>1. Costo personale su spesa corrente</b>				
<u>Spesa complessiva personale</u>	0,54%	0,19%	0,07%	0,07%
Spese Correnti				
<b>2. Costo medio del personale</b>	€ 45.156,31	€ 49.621,05	€ 60.110,52	<b>€ 56.499,64</b>

<u>Spesa complessiva personale</u> Numero dipendenti				
<b>3. Costo personale pro-capite</b> <u>Spesa complessiva personale</u> Popolazione	€ 2,25	€ 5,01	€ 6,11	<b>610,89%</b>
<b>4. Rapporto popolazione su dipendenti</b> <u>Popolazione</u> Numero dipendenti	20039	9896	9840	<b>9249</b>
<b>5. Rapporto dipendenti su dirigenti</b> <u>Numero dipendenti</u> Numero dirigenti	0,00	0,00	0,00	
<b>6. Rapporto dipendenti su P.O.</b> <u>Numero dipendenti</u> Numero Posizioni Organizzative	1,00	1,66	1,66	<b>1,13</b>
<b>7. Capacità di spesa su formazione</b> <u>Spesa per formazione impegnata</u> Spesa per formazione prevista	0,00%	46,60%	58,48%	<b>58,48%</b>
<b>8. Spesa media formazione</b> <u>Spesa per formazione</u> Numero dipendenti	€ -	€ 875,94	€ 1.099,18	<b>€ 1.033,15</b>
<b>9. Costo formazione su spesa personale</b> <u>Spesa per formazione</u> Spesa complessiva personale	0,00%	1,77%	1,83%	<b>1,83%</b>

UNIONE COMUNI "MARMILLA"			ANNO	2011			
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>							
Servizio Ufficio/Centro di Costo	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center;"><b>Area Amministrativa</b></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><b>Amministrativo</b></td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>		<b>Area Amministrativa</b>	<b>Amministrativo</b>			
<b>Area Amministrativa</b>							
<b>Amministrativo</b>							
<b>Processo 1</b>							
<b>Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi</b>							
<b>Finalità del Processo</b>							
<b>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. Assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.</b>							
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>							
<i>Riduzione dei tempi medi di pubblicazione degli atti amministrativi sul sito istituzionale dell'ente, incremento degli atti archiviati in formato digitale, abbattimento dei costi di assistenza dei dispositivi hardware e software.</i>							
<b>Stakeholder</b>							
<b>Uffici comunali / Organi istituzionali</b>							
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo		
Francesca Fulgheri	D	50%					
Anna Caddeo	D	50%					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>							
<b>% personale</b> (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)			30,12%	<b>37,59%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% media di partecipazione agli incontri istituzionali</b> (n. partecipanti/ n. incontri Giunta e Consiglio)			7,56	<b>5,43</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Efficacia del Servizio Protocollo</b> (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente dall'ente)			100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Efficacia del Servizio Archivio</b> (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)			100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>

<b>% atti archiviati digitalmente</b> (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti pervenuti)	65,98%	<b>84,24%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso sviluppo</b> (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	150,60%	<b>150,38%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Autonomia di intervento operativo</b> (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio di pubblicazione atti (gg) Delibere Giunta e Consiglio</b> (gg da approvazione a pubblicazione)	4,67	<b>4,00</b>	<b>0,00</b>	-4,00	<b>OK</b>
<b>Tempo medio di pubblicazione atti (gg) Determinazioni</b> (gg da approvazione a pubblicazione)	3,33	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	-3,00	<b>OK</b>
<b>Tempo medio iter protocollo in entrata</b> (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	3,67	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	-3,00	<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>
<b>Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti</b>	3,00	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	-3,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo medio del processo</b> (costo processo/n. unità operative del processo)	€ -	<b>€ -</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo canoni di manutenzioni sw</b> (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi )	€ 3.961,74	<b>€ 1.845,28</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo canoni di manutenzioni hw</b> (totale costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni hw totali)	€ 46,02	<b>€ 45,28</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (indagine interna)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Capacità di risoluzione</b> (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>

### Analisi del risultato

*\* dato da costruire dal 2011, non reperibile per triennio precedente*

**UNIONE DI COMUNI "MARMILLA"**

**ANNO**

**2011**

**Obiettivo di processo  
Misurazione della performance**

Area/Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

***Area Amministrativa - Affari Generali***

***Amministrativa***

**Processo 3**

**Gestire le risorse umane e l'organizzazione**

**Finalità del Processo**

**Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.**

**Missione - Visione dell'Ente**

*Garantire un aggiornamento giuridico normativo costante del personale impiegato.*

**Stakeholder**

**Dipendenti**

**Personale coinvolto nel Processo**

**Collaboratori coinvolti nel Processo**

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Carlo Matzeu	D	50%	Co.co.co		Cuccu Fernando
			Co.co.co		Ghiani Renato

**INDICATORI DI PERFORMANCE**

Media triennio precedente

Performance attesa

**Performance realizzata**

Scost

**ESITO**

**Indicatori di Efficacia**

**% copertura**

(n. unità operative del processo/ n. totale unità operative)

14,91%

**12,41%**

**#DIV/0!**

#DIV/0!

**#DIV/0!**

<b>N. abitanti per unità operativa</b> (popolazione/n. unità operative)	11890	<b>9840</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% ore straordinarie</b> (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
	€ -	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo pro-capite del processo</b> (costo processo/ popolazione )	€ -	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Tasso di efficienza</b> (n. posizioni organizzative/ n. unità operative)	14,91%	<b>12,41%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso assenza media</b> (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>					

<b>UNIONE DI COMUNI "MARMILLA"</b>	<b>ANNO</b>	<b>2011</b>
------------------------------------	-------------	-------------

**Obiettivo di processo  
Misurazione della performance**

Area/Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

<b>Area Finanziaria</b>
<b>Finanziario</b>

**Processo 4**

**Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato**

**Finalità del Processo**

**Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge**

**Missione - Visione dell'Ente**

*Garantire i medesimi tempi di emissione di mandati e reversali alla luce dei nuovi adempimenti normativi in materia di DURC e CIG.*

**Stakeholder**

**Amministratori/Funzionari**

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Matzeu Carlo	D	50%	Co.co.co.		Cuccu Fernando
			Co.co.co.		Ghiani Renato

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
---------------------------	---------------------------	--------------------	------------------------	-------	-------

**Indicatori di Efficacia**

<b>Capacità programmatoria</b> (n. variazioni di capitoli di bilancio/ tot. capitoli)	1,67%	<b>2,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
--	-------	--------------	----------------	---------	----------------

<b>Efficacia dei controlli di regolarità contabile</b> (correzioni effettuate/ atti pervenuti)	4,96%	<b>4,65%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% Efficacia pareri tecnici</b> (pareri emessi/totale delibere)	38,81%	<b>47,92%</b>	<b>#DIV/0!</b>		
<b>% personale del processo</b> (n. unità operative del processo/n. unità operative totale)	45,18%	<b>37,59%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio pareri regolarità contabile (gg)</b>	1,00	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	-1,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo del processo/popolazione)	€ -	<b>€ -</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Efficacia economato</b> (importo acquisti di economato/ spese correnti)	0,21%	<b>0,11%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Incidenza degli errori</b> (n. determine sospese per errori/ n. determine del settore)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>					

**UNIONE DI COMUNI "MARMILLA"**

**ANNO**

**2011**

**Obiettivo di processo  
Misurazione della performance**

Area/Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di  
Costo

<b>Area Tecnica</b>
<b>Tecnico</b>

**Processo 7**

**Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio**  
(include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)

**Finalità del Processo**

**Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti**

**Missione - Visione dell'Ente**

*Incremento del numero di Comuni aderenti al servizio di manutenzione strade esterne e gestione impianto di pubblica illuminazione, nonché incremento del numero di Km di strada e punti luce mantenuti.*

**Stakeholder**

**Amministratori e fruitori dei beni**

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Augusto Martis	D	75%			
Francesca Fulgheri	D	20%	Appalto di servizio		Ditta Tro.Lux di Trogu Pier Paolo
Anna Caddeo	D	20%			

**INDICATORI DI PERFORMANCE**

Media triennio precedente

Performance attesa

**Performance realizzata**

Scost

**ESITO**

Indicatori di Efficacia					
<b>% di manutenzione delle strade</b> (comuni aderenti manutenzioni ordinarie effettuate/comuni aderenti manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Efficacia del processo</b> (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Copertura manutenzioni stradali</b> (km strade manutenzionate/ km strade del territorio degli Enti aderenti al servizio)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% di illuminazione pubblica centro urbano</b> (N. Punti luce rete illuminazione pubbliche comuni aderenti al servizio / N. punti luce manutenzionati)	83,68%	<b>69,13%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Efficacia temporale					
<b>Tempo medio di esecuzione manutenzioe strade</b> (Tempo medio di esecuzione manutenzione strade/Tempo di realizzazione previsto da contratto manutenzione strade)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	0	<b>NOOK</b>
Indicatori di Efficienza Economica					
<b>% risorse impiegate nella manutenzione ordinaria</b> (spesa sostenuta manutenzioni ordinarie strade e piazze/spesa impegnata per manutenzioni ordinarie strade e piazze)	36,48%	<b>40,52%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo kilometrico</b> (costo sostenuto per manutenzioni stradali/ Km strade comuni aderenti)	€ 120,00	<b>€ 120,00</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo illuminazione pubblica per punto luce</b> (Spesa gestione del servizio di illuminazione pubblica comuni aderenti/ n. punti luce comuni aderenti)	€ 7,31	<b>€ 8,40</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Qualità					
<b>Qualità degli inteventi strade</b> (n. ricorsi e-o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	12,82%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Qualità degli inteventi punti luce</b> (n. ricorsi e-o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	7,41%	<b>0,00%</b>			
<b>Analisi del risultato</b>					

**UNIONE DI COMUNI "MARMILLA"**

**ANNO**

**2011**

**Obiettivo di processo  
Misurazione della performance**

Area/Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

<b>Area Amministrativa</b>
<b>Amministrativo</b>

**Processo 11**

**Gestire i servizi di consulenza legale**

**Finalità del Processo**

**Risoluzione di quesiti per le vie brevi e redazione di pareri in materia di diritto amministrativo, degli enti locali, civile, e del lavoro (con particolare riferimento al lavoro alle dipendenze della P.A.)**

**Missione - Visione dell'Ente**

*Miglioramento dell'assistenza giuridica agli Enti facenti parte dell'Unione nella gestione dell'attività amministrativa.*

**Stakeholder**

**Comuni dell'Unione**

**Indici**

	2008	2009	2010	media triennio prec	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
--	------	------	------	---------------------	-------------------------	----------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

**Personale coinvolto nel Processo**

**Collaboratori coinvolti nel Processo**

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Giorgio Sogos		50	Studio legale	€ 28.066,02	Avv. Moffa Giuseppe
Fulgheri Francesca	D	10			
Caddeo Anna	D	10			

**INDICATORI DI PERFORMANCE**

Media triennio

Performance

**Performance**

Scost

**ESITO**

	precedente	attesa	realizzata		
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% richieste di rilascio parere evase</b> (N° richieste di rilascio parere evase/N° richieste di rilascio parere pervenute)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio di erogazione del servizio</b> (gg dalla richiesta di rilascio parere da parte del Comune al rilascio del parere)	2,00	<b>2,00</b>	<b>0</b>		
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo medio a parere</b> (Spese sostenute servizio di rilascio parere/N° richieste di rilascio parere evase)	€ 726,56	€ <b>644,88</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (indagine)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>N. ricorsi e segnalazioni/pareri richiesti</b>	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00</b>		
<b>Analisi del risultato</b>					

*\* La spesa impegnata per il servizio di consulenza si riferisce anche alla quota del 50% a carico dei Comuni aderenti al servizio (quota anticipata dall'Unione);*

**UNIONE DI COMUNI "MARMILLA"**

**ANNO**

**2011**

**Obiettivo di processo  
Misurazione della performance**

Area/Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio  
Ufficio/Centro di Costo

*Area Tecnica*

*Tecnico*

**Processo 12**

**Gestire il Servizio di prevenzione al randagismo**

**Finalità del Processo**

**Gestire il Servizio di prevenzione al randagismo**

**Missione - Visione dell'Ente**

*Incremento dell'attività di prevenzione del fenomeno del randagismo nel territorio dei comuni facenti parte dell'Unione.*

**Stakeholder**

**Cittadini proprietari di cagne anagrafate**

**Personale coinvolto nel Processo**

**Collaboratori coinvolti nel Processo**

Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Augusto Martis	D	25	Ambulatorio veterinario		Giorgio Podda
Francesca Fulgheri	D	10			
Anna Caddeo	D	10			

**INDICATORI DI PERFORMANCE**

Media triennio precedente

Performance attesa

**Performance realizzata**

Scost

**ESITO**

**Indicatori di Efficacia**

<b>% richieste di sterilizzazione evase</b> (N° richieste di sterilizzazione cagne anagrafate evase/N° richieste di sterilizzazione cagne anagrafate pervenute)	100,00%	<b>100,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio di erogazione del servizio</b> dalla richiesta da parte del proprietario dell'animale all'esecuzione della sterilizzazione)	(gg) 1	<b>1</b>	<b>0</b>	-1	<b>NOOK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo del processo a sterilizzazione</b> sostenute servizio di lotta al randagismo/N° richieste di sterilizzazione cagne anagrafate evase)	(Spese 179	<b>179</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (da customer satisfaction)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>N. campagne di sensibilizzazione</b>	0,33	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	-100,00%	<b>NOOK</b>
<b>Analisi del risultato</b>					

<b>UNIONE DI COMUNI "MARMILLA"</b>	<b>ANNO</b>	<b>2011</b>
------------------------------------	-------------	-------------

**Obiettivo di processo**  
**Misurazione della performance**

Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area Tecnica</b>
Servizio	<b>Settore ambiente e igiene urbana.</b>
Ufficio/Centro di	
Costo	

**Processo 17**

**Gestire l'ambiente, controlli ambientali e il Servizio di Igiene Urbana**

**Finalità del Processo**

**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 anche attraverso la gestione associata da parte dell'Unione dei Comuni del sistema di raccolta dei rifiuti.**

**Missione - Visione dell'Ente**

*Migliorare la percentuale di rifiuti differenziati raccolti nel territorio dell'Unione, garantendo migliori premialità per gli enti.*

**Stakeholder**

**Cittadini**

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Sergi Vincenzo	D	100%	Appalto di servizio		Ditta Onofaro

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% raccolta differenziata</b> (ql. raccolta differenziata /ql. totale RSU raccolti )	15,36%	<b>15,15%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Media giornaliera interventi per abbandono</b> (n. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/ 365 gg.)	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					

<b>Frequenza raccolta</b> (n. passaggi ogni 7 gg)	6,67	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati</b> (gg)	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Tempo medio intervento su segnalazioni illeciti ambientali</b>	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Tempo medio chiusura procedimento di illeciti ambientali</b> (dal riscontro dell'illecito alla sanzione)	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo medio QI</b> (costo del processo/ totale ql rifiuti (RSU + differenziata))	€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Provento medio per utente servizio raccolta rifiuti</b> (provento/ n. utenze servizio raccolta rifiuti)	€ 0,00	<b>€ 0,00</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo delle raccolta differenziata per QI</b> (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)	€ 121,61	<b>€ 0,00</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% disservizio raccolta rifiuti</b> (n. disservizi segnalati/ totale n. interventi di raccolta)	8,92%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% Reclami rifiuti pre utente</b> (N. reclami/ utenti)	0,23%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Analisi del risultato</b>					

UNIONE COMUNI "MARMILLA"							ANNO	2011		
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>										
Area/Settore/Centro d Responsabilità	<b>Area AMMINISTRATIVA</b>									
Servizio	<b>Servizio bibliotecario</b>									
Ufficio/Centro di Costo										
<b>Processo 13</b>										
<b>Gestire il Sistema bibliotecario della Marmilla</b>										
<b>Finalità del Processo</b>										
<b>Gestire e valorizzare il sistema bibliotecario per l'organizzazione dei servizi e delle iniziative finalizzate a promuovere le attività di lettura presso la cittadinanza, collegandosi a mirate iniziative culturali per target d'età</b>										
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>										
<i>Attivazione del servizio in 7 nuove biblioteche e potenziamento dei servizi in quelle già operative.</i>										
<b>Stakeholder</b>										
<b>Cittadini</b>										
<b>Indici</b>										
			2008	2009	2010	media triennio precedente	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo			Costo	Nominativo			
Simonetta Siddu	D	33%*	Coop. Gestione Sistema Bibliotecario				AGORA' SARDEGNA			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Indice di partecipazione</b> (Utenti reali/popolazione)	10,77%	<b>11,53%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Media prestiti per utente</b> (N. prestiti/n. utenti reali)	8,15	<b>8,09</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/36 h)	3698,00%	<b>1299,30%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Prestiti pro - capite</b> (N. prestiti/popolazione)	0,88	<b>93,27%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indice di circolazione</b> (N. prestiti/patrimonio documentale)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% Prenotazione telefonica</b> (n. prestiti con prenotazione telefonica / N. prestiti totali)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Media transazioni soddisfatte per utente</b> (N. transazioni/utenti reali)	11	<b>11</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% beni documentali in prestito non restituiti</b> (N. beni documentali in prestito non restituiti/ n. totale prestiti)	0,00%	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Media partecipanti iniziative promozione alla lettura</b> (N. partecipanti promozione alla lettura/n. iniziative di promozione alla lettura)	268	<b>100</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio di attesa per il prestito (giorni)</b>	#VALORE!	<b>7,00</b>	<b>0,00</b>	-7,00	<b>OK</b>
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo prestito e transazioni</b> (Costo processo/n. prestiti e transazioni)	€ -	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo iniziative promozione alla lettura per partecipante</b> (Costo iniziative promozione alla lettura/N. partecipanti promozione alla lettura)	#VALORE!	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo pro capite</b> (Costo processo/popolazione)	€ -	€ -	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Investimenti pro capite per materiale multimediale</b> (Spesa acquisto materiale multimediale/popolazione)	€ 0,37	€ <b>0,42</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Investimenti per libri e riviste</b> (Spesa acquisto libri e riviste/popolazione)	€ 1,73	€ <b>2,10</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>% copertura sostituzione beni documentali in prestito non restituiti</b> (Provento effettivo introitato/ Totale costi libri non restituiti)	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio di gestione per strutture bibliotecarie SPESE CHE NON VENGONO FATTE DALL'UNIONE MA DAI COMUNI</b> (Costo di gestione delle strutture /N. Strutture bibliotecarie del territorio)	#VALORE!	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento: n° reclami-segnalazioni</b>		<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>

<b>% gradimento</b> (n° reclami-segnalazioni/ popolazione residente)	0,00%	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%	<b>OK</b>
---	-------	--------------	--------------	-------	-----------

**Analisi del risultato**

*\* Tempo medio per i prestiti interbibliotecari; \*\*Realizzata dal personale della cooperativa;\*\*\*\*\*Costi a carico di ogni singolo comune seguiti dagli Uffici Tecnci non quantificabili;\*\*\*\*\* 2 Biblioteche chiuse per lavori; \* Il 33% rapportato a 36 ore di lavoro; \*\*Dato relativo al 2008*



