

**REPORT CONCERNENTI LO SVILUPPO DEL CICLO DELLA PERFORMANCE
SULLA BASE DI INDICATORI DI QUALITA'**

Tabella 1 – Catena strategica del valore comunale

Funzioni di sostenibilità del sistema e delle infrastrutture	Sviluppo e mantenimento delle risorse umane e finanziarie	Portatori di interesse
	Mantenimento delle infrastrutture	
	Gestione delle tecnologie	
Funzioni di supporto	Supporto ai servizi e alle politiche istituzionali	
Funzioni primarie	Coesione sociale	
	Servizi istituzionali	
	Gestione del territorio	
	Politiche educative e culturali	
	Politiche della sicurezza	

Tabella 2 – Elenco indicatori per misurare e valutare le dimensioni di cui si compone il contesto

Popolazione		Famiglia	
N. abitanti / Km		Nuclei famigliari	
Stima immigrati/popolazione		Numero medio di componenti per famiglia	
Nati / 1000 ab.		Percentuale di coppie con figli	
Giovani (15-19) / over 65		Famiglie in abitazione	

Tabella 3 – Elenco di aree di impatto e di relativi indicatori

Area di impatto	Indicatori
Popolazione e famiglia	n. posti scuola infanzia/residenti * 1000
	n. posti trasporti scolastico/n. studenti
	n. studenti residenti
Ambienti e servizi	% Mq verde sul territorio
	% raccolta differenziata; produzione pro capite
Situazione economica e lavoro	n. eventi, manifestazioni economiche
	n. esercizi di prossimità
	n. nuove imprese aperte – n. imprese chiuse
Cultura e tempo libero	n. concerto, eventi, mostre che si svolgono nel territorio
	n. visitatori di musei, siti di interesse
	n. iscritti attivi a biblioteca comunale

Tabella 4 – Elenco indicatori da impiegare nella misurazione e valutazione delle performance relativa ad attività e servizi

Indicatori di Quantità	Formula
N. utenti per servizio	$N. \text{ utenti} / N. \text{ utenti potenziali (N. abitanti)}$
Accessibilità potenziale	N. ore in cui è disponibile il servizio all'anno
Spesa complessiva per abitante	$Spesa \text{ complessiva} / N. \text{ utenti potenziali (N. abitanti)}$
Indicatori di Qualità	Formula
Tempestività del servizio	Tempi medi di erogazione servizio/Tempo max consentito per legge
Accessibilità fisica	$N. \text{ richieste} / N. \text{ dipendenti addetti a ricezione richieste}$
Affidabilità	$N. \text{ reclami rispetto a n. servizi erogati}$
Trasparenza	Introduzione/revisione della carta dei servizi
Indicatori di Efficienza	Formula
Costo medio per utente/abitante	$(Spesa \text{ complessiva del servizio} - Entrate \text{ di competenza del servizio}) / N. \text{ utenti effettivi}$
Costo medio unitario	$(Spesa \text{ di competenza del servizio} - entrate \text{ di competenza del servizio}) / N. \text{ servizi erogati}$
Tempo medio di erogazione	Tempo totale di erogazione n. servizi erogati
Capacità di programmazione del servizio	$Impegni \text{ di spesa corrente per servizio} / Previsioni \text{ iniziale spesa corrente per servizio}$
Capacità di monitoraggio del servizio	$Impegni \text{ spesa corrente per servizio} / Previsioni \text{ assestate spesa corrente per servizio}$
Indicatori di Efficacia	Formula
Livello di soddisfazione dell'utenza	Esito indagini di <i>customer satisfaction</i>

Tabella 5 – Elenco indicatori di salute economico-finanziaria

Equilibrio economico	Formula
Dipendenza da trasferimenti statali	$Contributi \text{ trasferimenti pubblici} / (\text{totale spesa correnti} + \text{quota capitale rimborso mutui passivi})$
Grado di copertura economica, equilibrio economico	$Entrate \text{ correnti} / (\text{totale spese correnti} + \text{quota capitale rimborso mutui passivi})$
Entrate	Formula
Pressione tributaria	$Gettito \text{ entrate tributarie tit. I} / \text{abitanti}$
Capacità di accertamento entrate correnti	Importo accertato a seguito di verifiche
Spesa	Formula
Spesa corrente pro capite	$Spesa \text{ corrente} / \text{Tot. Abitanti}$
Investimenti annui pro-capite	$Spesa \text{ investimenti annui} / \text{tot. Abitanti}$
Patrimonio	Formula
Dotazione immobiliare	Metri quadrati fabbricati di proprietà comunale
Patrimonio pro-capite	$\text{Valore dei beni patrimoniali indisponibili} / \text{popolazione}$
Indebitamento	Formula
Indebitamento pro-capite	$\text{Indebitamento} / \text{popolazione}$
Rispetto del pareggio di bilancio	Si/No

Tabella 6 – Elenco indicatori di salute organizzativa

Modello organizzativo	Formula
Struttura delle responsabilità	n. P.O. – tot. Personale
Turnover in entrata	n. nuovi dipendenti/tot. Personale
Capitale umano	Formula
Capacità organizzativa personale	Ore totali di straordinario/totale dipendenti
Livello delle formazione del personale	n. dipendenti laureati/totale dipendenti
Formazione	Formula
Grado aggiornamento personale	n. partecipanti a corsi di aggiornamento/totale dipendenti (teste TI)
Costo formazione pro-capite	Costo formazione/n. dip. Serv.
Benessere organizzativo	Formula
Incentivazione per dipendente	Importo contratto collettivo Decentrato Integrativo/FTE personale (indeterminato, determinato)
Capacità di incentivazione	Fondo a destinazione variabile/FTE personale (indeterminato, determinato)
Pari opportunità	Formula
Congedi facoltativi	n. totale di giorni di congedo facoltativo concessi dall'ente/FTE dipendenti

Tabella 7 – Elenco indicatori di salute delle relazioni

Cittadini	Formula
Contenziosi legali nuovi	n. contenziosi risolti entro l'anno/tot. Contenziosi aperti nell'anno
Diffusione delle indagini di <i>customer satisfaction</i>	n. servizi per i quali è attiva indagine di <i>customer satisfaction</i>
Portatori di interesse	Formula
<i>Partnership</i> pubblico private	n. progetti pubblico-privato attivati dal comune
Dotazioni fabbricati per associazione	n. fabbricati comunali concessi o condivisi con associazioni/totale fabbricati senza Edilizia Residenziale Pubblica
Liberalità a sostegno di associazioni culturali e sociali	n. liberalità
Agevolazioni su tariffe e regolamenti	n. residenti e/o soggetti che beneficiano di agevolazioni

--