

3. La rendicontazione del Piano Performance 2011.

In questa sezione sono presentati i risultati di performance conseguiti dall'amministrazione nel corso dell'anno precedente.

3.1 L'albero della performance.

L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta graficamente, i legami del chi fa cosa (tra funzioni, processi e obiettivi strategici).

In altri termini, tale mappa dimostra come gli obiettivi ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, alla realizzazione del mandato istituzionale e della mission dell'Ente.

La mappa fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'Amministrazione.

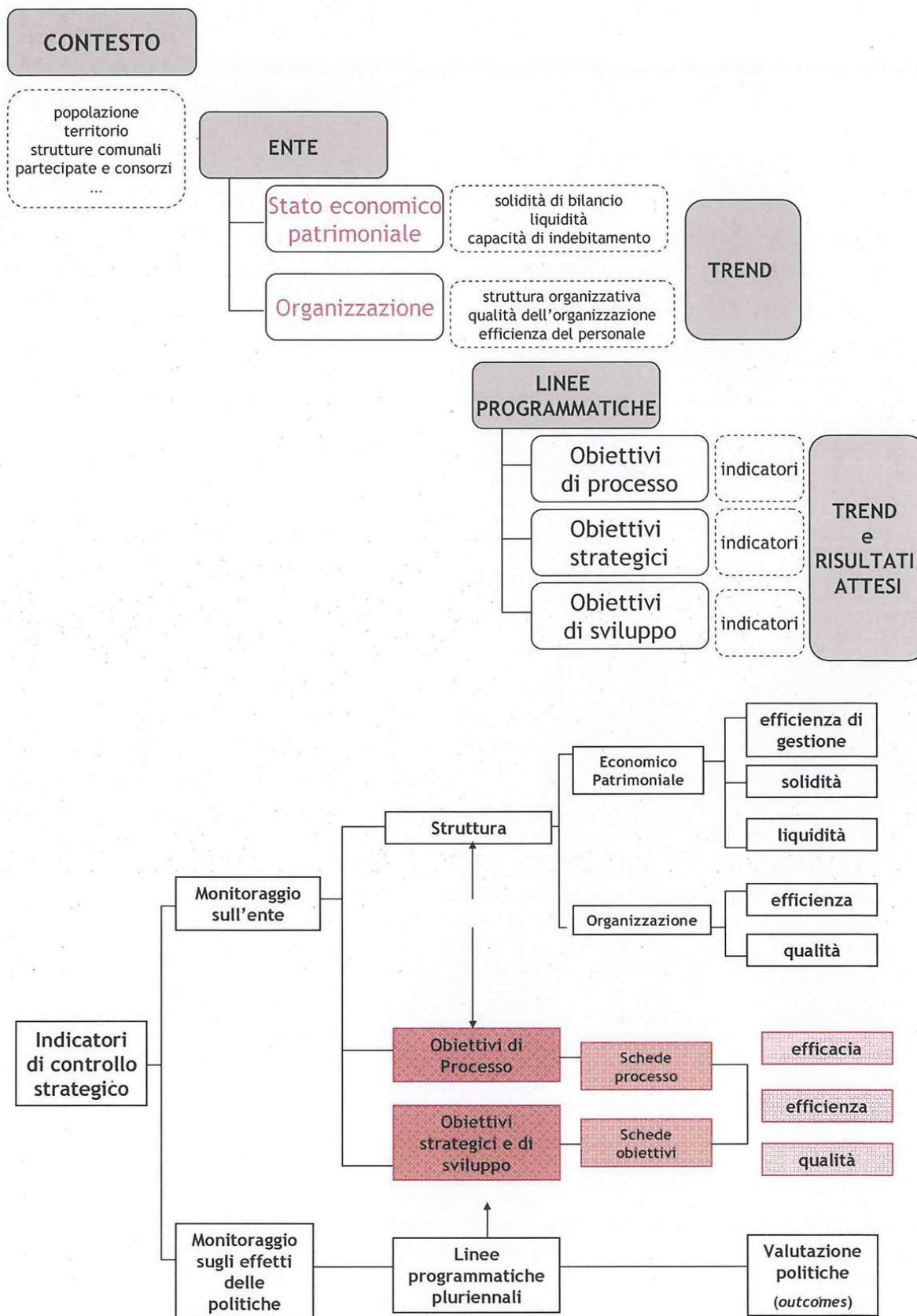
Nella logica dell'albero della performance le funzioni sono articolate in aree strategiche, a cui sono associati, laddove sia possibile la loro identificazione, gli outcome attesi.

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance, le funzioni sono state articolate secondo il criterio dell'outcome. Questa scelta è motivata dall'opportunità di rendere immediatamente intelligibile agli stakeholders la finalizzazione delle attività dell'Amministrazione rispetto ai loro bisogni ed aspettative.

Le funzioni non vanno confuse con la struttura organizzativa.

Generalmente, una funzione è trasversale a più unità organizzative (dipartimenti, uffici, settori etc.) anche se, in alcuni casi, una funzione può essere contenuta all'interno di una sola unità organizzativa.

3.1 Il processo di redazione della Relazione sulla performance



ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	
PUNTI DI FORZA (strengths)	PUNTI DI DEBOLEZZA (weaknesses)
<ol style="list-style-type: none"> 1 Flessibilità organizzativa 2 Territorio in prevalenza urbano 3 Vicinanza con la città di Milano 4 Basso indice di criminalità, elevata presenza di associazioni di volontariato, elevata disponibilità di risorse umane cittadine 5 Disponibilità di spazi per nuovi insediamenti sia artigianali che industriali o commerciali 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dimensione organizzativa minima 2 Mancanza di estesi spazi a verde nel centro storico 3 Esistenza di aree degradate 4 Elevato costo di manutenzione delle strade 5 Presenza di complessi industrializzati non utilizzati
ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	
OPPORTUNITA' (opportunities)	MINACCE (threats)
<ol style="list-style-type: none"> 1 Previsioni di espansione urbana alle periferie 2 Presenza di aree verdi alle periferie, parchi, corsi d'acqua da poter valorizzare 3 Presenza di manodopera con competenze specialistiche 4 Alto livello di scolarizzazione 5 Possibilità di ottenere finanziamenti per il territorio mediante expo 2015 e la capacità di progettare il futuro 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Aumento dei servizi necessari ai nuovi insediamenti urbani quali costi aggiuntivi da sostenere 2 Difficoltà di controllo per evitare discariche abusive sul territorio di competenza molto esteso 3 Esistenza di grosse attività industriali in crisi 4 Elevato rischio di non vivere la vita cittadina data la vicinanza con Milano 5 Mancato recupero delle aree boschive e dei fontanili

Comune di Pregnana Milanese (Mi)

Relazione sulla performance art. 10 D.Lgs. 150/2009 anno 2011

ALBERO DELLA PERFORMANCE (collegamento tra obiettivi strategici ed i piani operativi)

PROGRAMMA DI MANDATO DEL SINDACO approvato con deliberazione del C.C. n. 22 del 12 giugno 2007

dalla RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA 2011 2012 2013 approvata dal C.C. con deliberazione n. 15 del 30 marzo 2011

AFFARI GENERALI	UFFICIO TECNICO	SERVIZIO FINANZIARIO	EDUCATIVO CULTURALE	POLIZIA LOCALE	SERVIZI ALLA PERSONA
<p>PROGRAMMA 1 Funzioni generali di amministrazione e servizi demografici</p> <p>PROGETTI OBIETTIVI* ASSIS.ORG. ISTITUZ. 1-1 processo comun. ist. SEGRET. GENERALE 2-2 processo segreteria processo prot. centr. ATTIV. ANAGRAFE 3-19 processo demograf.</p>	<p>PROGRAMMA 2 Gestione dei servizi tecnici</p> <p>PROGETTI OBIETTIVI UFFICIO TECNICO COM. 1-3 sportello imprese URBANISTICA 2-4 pianificazione territoriale edilizia privata SMALTIMENTO RIFIUTI 3-5 smaltimento rifiuti EDILIZIA RESIDENZIALE 4-17 VIABILITA' 5-26 strade ILLUMINAZIONE PUBBL. 6-27 SERVIZIO IDRICO INT. 7-29 VERDE PUBBLICO 8-30 verde pubblico SERV. CIMITERIALI 9-32 cimitero BENI DEMANIALI 10-33 manutenzione patrimonio</p>	<p>PROGRAMMA 3 Gestione dei servizi economico finanziari</p> <p>PROGETTI OBIETTIVI GESTIONE ECON.FINANZ. 1-6 processo programm.bilancio GESTIONE ENTRATE TRIBUT. 2-7 processo entrate tributarie ALTRI SERVIZI GENERALI 3-20 processo partecipate 1 processo economico 4 processo personale 6 processo sistema informativo 5 processo trasporti 7</p>	<p>PROGRAMMA 4 Gestione dei servizi educativi e culturali</p> <p>PROGETTI OBIETTIVI GESTIONE ATTIV.SCOLAS. 1-11 gestire piano offerta formativa pre post scuola ristorazione scolastica trasporto scolastico corsi nuoto GESTIONE BIBLIOTECA 2-12 biblioteca ATTIVITA' PROM. CULTUR. 7-24 eventi culturali GESTIONE IMP.SPORTIVI 3-13 ATT.ISTRUZ. PRIM.SC.MAT. 4-21 ATT.ISTR.SECOND.SC. EL. 5-22 ATT.ISTR.SEC.SC.MED.INF. 6-23 ATTIVITA' PROMOZ.SPOR. 8-25 promozione sportiva</p>	<p>PROGRAMMA 5 Gestione dei servizi di Polizia Locale</p> <p>PROGETTI OBIETTIVI ATTIV.POL.LOC. 1-14 sicurezza stradale vigilanza vigilanza attività ed. sanzioni amministr. vigilanza att.produtt. PROTEZ.CIVILE 2-18</p>	<p>PROGRAMMA 6 Gestione dei servizi socio assistenziali</p> <p>PROGETTI OBIETTIVI ASSIST. E BENIF.PUBBL. 1-10 contributi economici disabili anziani sostegno anziani prevenzione famiglia minori sost.lavo. erp segret.sociale progetti vari SERVIZI INFAN. MINORI 2-31</p>

* il primo numero corrisponde al progetto della Relazione Previsionale e Programmatica mentre il secondo numero corrisponde al codice finanziario del programma informatico di gestione del bilancio



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE - PROCESSI 2011

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)

9

N.	DESCRIZIONE PROCESSO	N.	PROGRAMMA E SETTORE
1	Gestire la comunicazione istituzionale	1	1 Affari generali 4 Educativo cult.
2	Supporto organi istituzionali uffici segreteria	2	1 Affari generali
3	Gestire le procedure protocollo e posta	3	1 Affari generali
4	Attività di anagrafe stato civile ed elettorale	4	1 Affari generali
5	Erogare servizi cimiteriali	1	2 Ufficio Tecnico
6	Gestire il sistema raccolta rifiuti	2	2 Ufficio Tecnico
7	Gestire la pianificazione territoriale	3	2 Ufficio Tecnico
8	Gestire il rispetto norme materia edilizia	4	2 Ufficio Tecnico
9	Gestire sportello unico delle imprese	5	2 Ufficio Tecnico
10	Progettare lavori edilizia pubblica	6	2 Ufficio Tecnico
11	Manut.ordinaria e straordinaria strade	7	2 Ufficio Tecnico
12	Gestione del verde pubblico	8	2 Ufficio Tecnico
13	Gestire i rapporti con le soc.partecipate	1	3 Servizio finanziario
14	Gestire le entrate ed i tributi locali	2	3 Servizio finanziario
15	Gestire la programmazione finanziaria	3	3 Servizio finanziario
16	Gestire acquisti beni e servizi economato	4	3 Servizio finanziario
17	Gestire i servizi informativi	5	3 Servizio finanziario
18	Gestire le risorse umane	6	3 Servizio finanziario
19	Gestire i trasporti pubblici locali	7	3 Servizio finanziario
20	Gestire il Piano Offerta Formativa	1	4 Eucativo culturale
21	Gestire i servizi pre post scuola	2	4 Eucativo culturale
22	Gestire il servizio di ristorazione scolastica	3	4 Eucativo culturale
23	Gestire il trasporto scolastico	4	4 Eucativo culturale
24	Gestire i corsi di nuoto	5	4 Eucativo culturale
25	Gestire la biblioteca	6	4 Eucativo culturale
26	Eventi culturali	7	4 Eucativo culturale
27	Iniziative sportive	8	4 Eucativo culturale
28	Gestire la sicurezza stradale	1	5 Polizia Locale
29	Vigilanza	2	5 Polizia Locale
30	Vigilanza attività edilizia	3	5 Polizia Locale
31	Gestire le sanzioni amministrative	4	5 Polizia Locale
32	Regolamentare le attività produttive	5	5 Polizia Locale
33	Contributi economici	1	6 Servizi Sociali
34	Servizi socio assistenziali	2	6 Servizi Sociali
35	Servizi ad anziani in difficoltà	3	6 Servizi Sociali
36	Servizi socio ricreativi	4	6 Servizi Sociali
37	Servizi tutela minori	5	6 Servizi Sociali
38	Sostegno all'occupazione lavorativa	6	6 Servizi Sociali
39	Assegnazione alloggi	7	6 Servizi Sociali
40	Segretariato sociale	8	6 Servizi Sociali
41	Programmazione progetti sociali	9	6 Servizi Sociali
42	Asilo nido	10	4 Eucativo culturale

3.2 Obiettivi di processo.

Vengono riportati, in relazione a ciascuno degli obiettivi di processo presentati nel Piano, i risultati ottenuti, integrati con le indicazioni relative a:

variazioni intervenute nel corso dell'anno;

specificazione del Settore e Posizione Organizzativa a cui sono stati assegnati;

risorse (umane e finanziarie) a consuntivo;

valore consuntivo dell'indicatore;

scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto;

cause degli scostamenti.

Le cause degli scostamenti tra i risultati ottenuti e quelli programmati sono esaurientemente descritti in ogni scheda di processo, cercando di evidenziare le conseguenze del mancato raggiungimento dei target prefissati sulla realizzazione dei processi collegati.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)
PIANO DELLA PERFORMANCE

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE	PROGETTO PREGNANA MILANESE RELAZ.PREV.PROGR.
1 FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	1 ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	Organi istituzionali partecipazione e decentramento relazioni esterne e partecipazione	PROGRAMMA 1	PROGETTO 1
	2 SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria-Gestione Albo Pretorio e notifiche	PROGRAMMA 1	PROGETTO 1
	7 ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	Gestire le procedure del protocollo e centralino del comune Attività di Anagrafe - Stato Civile ed Elettorale.Consulenza e supporto ai cittadini rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.	PROGRAMMA 1	PROGETTO 1
			PROGRAMMA 1	PROGETTO 2

N. ELENCO PROCESSI		SETTORE
1	<u>Organi istituzionali partecipazione</u> <u>accentramento relazioni esterne e partecipazione</u>	AFFARI GENERALI
2	<u>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente</u> <u>attraverso le attività di Segreteria-Gestione Albo Pretorio e notifiche</u>	AFFARI GENERALI
3	<u>Gestire le procedure del protocollo e centralino del comune</u>	AFFARI GENERALI
4	<u>Attività di Anagrafe - Stato Civile ed Elettorale.Consulenza e supporto ai cittadini</u> <u>rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.</u>	AFFARI GENERALI

CC		IE DI PREGNANA MILANESE (MI)		Obiettivo di processo		Misurazione della performance		ANNO	2011
		100 701		Servizi generali		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG			
		zioni generali amministrazione e serv.demogr		sist. organi istituzionali, partecip.decentramen		DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROG			
		codici finanziari		Processo 1					
Gestire la comunicazione istituzionale le relazioni esterne e la partecipazione									
Finalità del Processo									
Organi istituzionali partecipazione e decentramento relazioni esterne e partecipazione									
Stakeholders									
Cittadini									
Indici									
	2008	2009	2010	Media triennio precedente 2008/2009/2010	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 Consuntivo	Raggiunto nell'anno 2011 /Triennio prec.:2008/2009/2010	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011	
Indici di Quantità									
Popolazione	6.481	6.824	6.919	6.741,33	7.000	6.986	103,63%	99,80%	
Difensore Civico N: incontri	20	22	15	19,00	25	10	52,63%	40,00%	
Difensore Civico N°: domande soddisfatte	10	0	1	3,67	7	3,00	81,82%	42,86%	
Difensore Civico N°: domande pervenute	10	0	1	3,67	7	3,00	81,82%	42,86%	
Consigli Comunali : N° sedute	7	9	8	8,00	9	11,00	137,50%	122,22%	
Numero partecipanti alle sedute Consiglio Com.annue	70	90	80	80,00	90	90,00	112,50%	100,00%	
Giunte Comunali:N: sedute	49	49	47	48,33	50	46,00	95,17%	92,00%	
Commissioni permanenti N: sedute	12	18	17	15,67	14	14,00	89,36%	100,00%	
Celebrazioni matrimoni civili	5	8	10	7,67	10	12,00	156,52%	120,00%	
Celebrazioni feste nazionali e civili	3	3	3	3,00	4	3,00	100,00%	75,00%	
Biglietti Augurali Festività	533	533	0	355,33	0	0,00	0,00%	0,00%	
Publicazione bilancio di fine mandato	0	0	0	0,00	0	0,00	0,00%	0,00%	
N.copie manifesti affissi	390	390	390	390,00	390	€ 486,00	124,62%	124,62%	
N.copie periodico comunale	3	3	3	3,00	3	€ 3,00	100,00%	100,00%	
Attività ANCI partecipazione a convegni	-	1	1	1	1	€ 0,00	0,00%	0,00%	
Attività revisori dei conti:iniziative attiv./incontri	11	11	10	10,67	11	€ 11,00	103,13%	100,00%	
Liti Arbitraggi: n prestaz.servizi studi legali	1	1	4	2,00	1	€ 0,00	0,00%	0,00%	
Indici di Tempo									
N.di giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa (manifesti e data iniziativa)	5	5	5	5,00	5	5	100,00%	100,00%	
Indici di Costo									
Costo del processo spesa corrente	€ 234.973,54	€ 225.244,94	€ 227.745,42	€ 229.321,30	€ 219.512,18	€ 216.286,93	94,32%	98,53%	
Costo da programma 4 responsabile	€ 5.267,06	€ 5.823,80	€ 5.783,11	€ 5.545,43	€ 5.263,00	€ 5.263,00	94,91%	100,00%	
Entrate relative al processo entrate correnti	0	0	0	0,00	0	0	0,00%	0,00%	
Indici di Qualità									
Valutazione servizio indagini non sono state effettuate indagini	0	0	0	0	0	1	0,00%	0,00%	

Personale coinvolto nel Processo		Costo		Nominativo	
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo			
Maria Luisa Colombo	D3	5%			
Segretario Comunale		100%			
PROGRAMMA 1 PROGETTO 1 PROCESSO 1 GESTIRE LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E LE RELAZIONI ESTERNE ANNO 2011					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
% di richieste evase Difensore Civico (domande soddisfatte/ domande pervenute)			100,00%	100,00%	OK
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti al Consiglio Com./ incontri)			10,00	10,00	OK
Tasso di accessibilità (h apertura settimanale 19,53 h/36 h)			54,25%	54,25%	OK
N. copie periodico comunale anno			3,00	3,00	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa)			5	5	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)			€ 34,02	€ 31,36	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio non sono state effettuate indagini (indagine)					
Valutazione del servizio da parte degli operatori non sono state effettuate indagini (indagine)					
Analisi del risultato					

Il processo include il coordinamento grafico e la stampa del periodico comunale, che vede la pubblicazione di tre numeri annuali del giornale "Pregnana Informazione". Inoltre va considerato anche il servizio di stampa della pubblicità relativa ad iniziative ed attività comunali, affidato a Cooperativa specializzata con convenzione triennale, che prevede:- produzione di manifesti (sovrastampa di manifesti di base), volantini e locandine per la pubblicità delle iniziative comunali;- fotocopiatura di materiali pubblicitari diversi realizzati dagli uffici; eliocopie o totocopie in grande formato, specialmente per l'Ufficio Tecnico. Per il rispetto del patto di stabilità, si è deciso di non procedere alla realizzazione e spedizione di biglietti augurali per le festività natalizie giadello scorso anno e per il 2011 con un risparmio di € 1.000 annuale.

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)		ANNO	2011					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Centri di Responsabilità	100	701						
Servizio	Servizi generali							
Programma 1	azioni generali amministrazione serv. demogra							
Progetto 19	Attività di segreteria generale							
codici finanziari	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PRO							
	DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PRO							
Processo 2								
Gestire la Segreteria								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria - Messo Comunale - Gestione Albo Pretorio e notifiche								
Stakeholders								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec. 2008/2009/2010	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2011/Triennio prec. 2008/2009/2010	Raggiunto nell'anno 2011/Atteso nell'anno 2011
Indici di Quantità								
Convocazione adunanze di Giunta Comunale	49	49	47	48,33	50	46	95,17%	92,00%
Gestione atti deliberativi di Giunta Comunale N.	244	212	200	218,67	200	200	91,46%	100,00%
Convocazione adunanze di Consiglio Comunale	7	9	8	8,00	10	11	137,50%	110,00%
Gestione atti deliberativi di Consiglio Comunale N.	62	66	52	60,00	60	61,00	101,67%	101,67%
Segreteria del Sindaco (stima contratti e corrispondenze)	500	500	500	500,00	500	500,00	100,00%	100,00%
Gestione atti di determinazione dei responsabili N.	1.121	1.050	968	1.046,33	900	800,00	76,46%	88,89%
Gestione iter contratti	24	30	20	24,67	20	11,00	44,59%	55,00%
Gestione contributi associativi annuali di Enti ed Associazioni a cui il Comune aderisce n.	10	9	10	9,67	10	10,00	103,45%	100,00%
Messo Comunale: consegna documentazione sul territorio comunale e agli Enti fuori comune Km. effettuati con mezzo in dotazione	13.100	11.962	11.163	12.075	12.000	7533,00	62,39%	62,78%
Messo Comunale: servizio di notifica. N. notifiche	819	886	827	844,00	850	500,00	59,24%	58,82%
Messo Comunale: Gestione Albo Pretorio - Atti pubblicati N.	934	1043	838	938,33	900	488,00	52,01%	54,22%
Determinazione del Responsabile di Settore N.	87	92	64	81,00	85	€ 45,00	55,56%	52,94%
Corso di aggiornamento del personale	0	0	3	0	2	5		
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti giorni	15	15	15	15	15	15		
Indici di Costo								
Costo del processo spesa corrente	€ 214.998,84	€ 216.267,32	€ 226.503,45	€ 215.633,08	€ 221.388,77	€ 219.978,43	102,02%	99,36%
Entrate relative al processo entrate correnti	€ 77.437,04	€ 57.949,54	€ 33.108,82	€ 67.693,29	€ 31.500,00	€ 37.858,55	55,93%	120,19%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio non sono state effettuate indagini						1		

Personale coinvolto nel Processo		N. ore o tempo dedicate/o al processo	Costo			ESITO
Nome e cognome	Categoria	30%	€ 700,00			
Cattaneo Marina	D3	100%				
Salvi Antonella	B7	100%				
Salerno Prospero	B4	100%				
PROGRAMMA 1 PROGETTO 1 PROCESSO 2 GESTIRE LA SEGRETERIA ANNO 2011						
INDICATORI DI PERFORMANCE						
Indicatori di Efficacia						
% Personale (n. dipendenti del servizio 3 / n. dipendenti 30)	Media triennio precedente 2007/2008/2009	Performance attesa 2011 previsione	Performance realizzata rendiconto 2011			OK
	10,00%	10,00%	10,00%			
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio di pubblicazione atti		15	15,00			OK
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/atti G.C. + C.C. + contratti+ determinazioni totali+notifiche = totale n.)		€ 94,37	€ 96,89			OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)		€ 31,17	€ 32,00			OK
Indicatori di Qualità						
% gradimento del servizio (indagine interna) non sono state effettuate indagini interne		0,00	0,00			
Analisi del risultato						

Con l'entrata in vigore dell'art.32 legge 69/2009 dal 01/01/2011 "...le pubblicazioni di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati." Il personale preposto ha gestito la procedura on-line riducendo così la documentazione cartacea, rispondendo pienamente al processo di dematerializzazione nella P.A. che sta coinvolgendo da tempo i nostri uffici e in generale tutto l'ente. Il nostro settore, a fronte di difficoltà intervenute nell'anno 2011 (i Referendum abrogativi del 12- 13 giugno e il 15° Censimento della popolazione e delle abitazioni. interamente finanziati dallo Stato e da ISTAT) è riuscito a raggiungere l'obiettivo al 100% fissato per l'anno 2011, e precisamente di mantenere i servizi e le tempistiche relative a tutte le procedure di carattere ordinario nei modi e nei tempi stabiliti per legge.

Personale coinvolto nel Processo		Costo		ANNO 2011	
Nome e cognome	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Media triennio precedente 2007/2008/2009	Performance attesa 2011 previsione	Performance realizzata 2011 rendiconto	ESITO
Boniforti Lucilla	B4 100%				
PROGRAMMA 1 PROGETTO 1 PROCESSO 3 GESTIRE LE PROCEDURE DEL PROTOCOLLO E CENTRALINO DEL COMUNE ANNO 2011					
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo stima n. 3.500 / n. atti protocollati in uscita complessivamente)					
		47,59%	70,00%	100,00%	OK
Efficacia del Servizio Archivio (n. tot.atti protocollati / n.tot. atti archiviati)					
		100,00%	100,00%	100,00%	OK
% Personale n. dipendenti del servizio 1 / n.dipendenti 30)					
		3,33%	3,33%	100,00%	OK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al consegna dell'atto al destinatario)					
		10 minuti	10 minuti		OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente					
		15 minuti	15 minuti		OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico					
		2/3 giorni	2/3 giorni		OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/totale atti protocollati)					
		€ 1,95	€ 1,58	€ 2,49	OK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)					
		€ 4,76	€ 4,50	€ 4,26	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio non sono state effettuate indagini					
		0,00			
n. segnalazioni atti mancanti in archivio non vengono evidenziate segnalazioni					
		0,00			
n. errori di smistamento atti non vengono segnalati errori di smistamento					
		0,00			
Analisi del risultato					

Alla fine del 2009 si è avviato il processo del protocollo informatico e archiviazione ottica dei documenti, tale processo, nel contesto della riforma digitale della P.A., ha portato ad una modernizzazione e miglioramento qualitativo del protocollo teso ad una progressiva dematerializzazione del cartaceo. L'ufficio oltre a gestire la normale procedura già in essere, della registrazione della posta in entrata ed in uscita, ha introdotto nel metodo di lavoro la scansione di ogni documento in entrata con l'apposizione di etichetta numerata inoltre nel corso dell'anno si è avuto un incremento abbastanza rilevante della corrispondenza in entrata ed in uscita. Inoltre il personale coinvolto nel processo, collabora in momenti di particolare esigenza all'espletamento di atti e procedure inerenti altri processi del settore garantendo e mantenendo la tempestività dei procedimenti. Il nostro settore, a fronte di difficoltà intervenute nell'anno 2011 (1° Referendum abrogativi del 12-13 giugno e il 15° Censimento della popolazione e delle abitazioni. interamente finanziati dallo Stato e da ISTAT) è riuscito a raggiungere l'obiettivo al 100% fissato per l'anno 2011, e precisamente di mantenere i servizi e le tempistiche relative a tutte le procedure di carattere ordinario nei modi e nei tempi stabiliti per legge.