

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità LAVORI PUBBLICI - AMBIENTE								
Processo 19								
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria sul patrimonio (include impianti sportivi, scuole, case comunali, patrimonio indisponibile - municipio, biblioteca, immobili - viabilità, verde, orti, cimiteri)								
Finalità del Processo								
Assicurare la manutenzione ordinaria in relazione alle risorse economiche disponibili del patrimonio, del verde e delle strade garantendo l'efficienza della segnaletica stradale e la funzionalità dei semafori. Completare gli interventi in corso di esecuzione ed attivare i nuovi interventi previsti								
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	12.183	12.244	12.367	12264,67	12400	12.476		
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate	n.d.	280	868	574	870	792	37,98%	-8,97%
N. manutenzioni ordinarie immobili programmate	n.d.	280	868	574	870	792	37,98%	-8,97%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	n.d.	238	437	338	400	684	102,67%	71,00%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	n.d.	247	439	343	400	684	99,42%	71,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati	n.d.	1.106	1.049	1.078	1.049	1.689	56,75%	61,01%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati	n.d.	1.106	1.049	1.078	1.049	1.689	56,75%	61,01%
N. richieste intervento pervenute	n.d.	535	1.558	1.047	1.558	1.417	35,40%	-9,05%
N. richieste intervento evase	n.d.	535	1.558	1.047	1.558	1.417	35,40%	-9,05%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute	n.d.	84	189	137	189	304	122,71%	60,85%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase	n.d.	75	165	120	165	300	150,00%	81,82%
N. interventi per manutenzione ordinaria calore	n.d.	2	14	8	14	11	37,50%	-21,43%
Km strade del patrimonio	96,00	96,00	101,00	97,67	101,00	101,00	3,41%	0,00%
Km manutenzioni effettuate	n.d.	121	121	121,00	121	121	0,00%	0,00%
Mq verde pubblico	38000	38000	40000	38.667	40000	40.000,00	3,45%	0,00%
Mq territorio	23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000	23.260.000,00	23.260.000,00	0,00%	0,00%
Km strade illuminate	52,50	52,50	52,50	52,50	52,50	52,50	0,00%	0,00%
Mq patrimonio	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	0,00%	0,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)	n.d.	15	15	15,00	15	15	0,00%	0,00%
N. interventi manutenzione ordinaria in ritardo	n.d.	243	706	475	500	425	-10,41%	-14,98%
Tempo medio di sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) (gg.)	n.d.	5	5	5	5	5	0,00%	0,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 1.250.422,01	€ 1.292.748,92	€ 1.375.710,21	€ 1.306.293,71	€ 1.419.076,72	€ 1.369.203,77	4,82%	-3,51%
di cui Costo personale coinvolto	€ 295.574,10	€ 306.636,25	€ 299.656,39	€ 300.622,24	€ 296.551,08	€ 268.108,33		
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie immobili	€ 107.473,00	€ 103.379,00	€ 87.208,00	€ 99.353,33	€ 114.500,00	€ 108.538,35	9,24%	-5,21%
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili	€ 109.980,00	€ 104.190,00	€ 95.300,00	€ 103.156,67	€ 114.500,00	€ 112.500,00	9,06%	-1,75%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica	€ 79.000,00	€ 75.000,00	€ 88.000,00	€ 80.666,67	€ 76.000,00	€ 107.260,29	32,97%	41,13%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie CALORE	n.d.	n.d.	€ 23.000,00	€ 23.000,00	€ 23.000,00	€ 31.558,81	37,21%	37,21%
Valore complessivo immobili di proprietà (solo edifici)	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	€ 24.724.000,00	0,00%	0,00%
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 140.787,00	€ 133.371,00	€ 179.300,00	€ 151.152,67	€ 150.000,00	€ 163.000,00	7,84%	8,67%
Spesa programmata per manutenzioni stradali	€ 159.000,00	€ 135.000,00	€ 180.000,00	€ 158.000,00	€ 150.000,00	€ 163.000,00	3,16%	8,67%
Costo segnaletica	€ 46.800,00	€ 61.800,00	€ 72.000,00	€ 60.200,00	€ 47.500,00	€ 75.299,71	25,08%	58,53%
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 157.900,00	€ 155.000,00	€ 190.000,00	€ 167.633,33	€ 289.000,00	€ 245.880,00	46,68%	-14,92%
Spesa programmata per manutenzioni verde (compreso arredo urbano)	€ 172.700,00	€ 157.000,00	€ 201.000,00	€ 176.900,00	€ 289.000,00	€ 246.000,00	39,06%	-14,88%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 287.094,01	€ 326.956,39	€ 308.333,67	€ 307.461,36	€ 297.555,00	€ 388.644,14	26,40%	30,61%
Indici di Qualità								
N. ricorsi e/o segnalazioni	n.d.	535	1.558	1.047	1.100	1.417	35,40%	28,82%
N. interventi effettuati	n.d.	535	1.558	1.047	1.100	1.417	35,40%	28,82%
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo					
			Tipo	Costo	Nominativo			
Irene Anselmi	D	35%						
Mauro Paradisi	D	55%						
Liliana Facciolo	D	20%						
Mattia Vella	C	70%						
Giorgio Bianco Dolino	B	100%						
Filippo Donvito	B	100%						
Francesco De Masi	B	100%						
Silvestre Messina	B	100%						
Luca Galletto	B	100%						
Paolo Caligaris	D	20%						
Aldo Blandino	D	25%						
Bruna Borca	C	10%						
Renata Olivero	D	30%						

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% di manutenzione immobili (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	98,40%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Efficacia degli interventi sulla pubblica illuminazione (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	87,91%	87,30%	98,68%	11,38%	OK
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	123,89%	119,80%	119,80%	0,00%	OK
% di km serviti da illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	53,75%	51,98%	51,98%	0,00%	OK
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)	0,17%	0,17%	0,17%	0,00%	OK
Verde procapite (mq verde/popolazione)	3,15	3,23	3,21	-0,02	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale					
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	23,79%	57,47%	53,67%	-0,04%	OK
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)	15	15	15	0	OK
Tempo medio sopralluogo (gg) (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	5	5	5	0	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria degli immobili (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie immobili/ spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili)	96,31%	100,00%	96,48%	-3,52%	NOOK
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 24,41	€ 28,13	€ 26,66	-€ 1,46	NOOK
% risorse destinate alle manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	95,67%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 1.547,64	€ 1.485,15	€ 1.613,86	€ 128,71	OK
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 616,38	€ 470,30	€ 745,54	€ 275,24	OK
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 106,51	€ 114,44	€ 109,75	-€ 4,69	OK
Costo medio verde pubblico per mq (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 4,34	€ 7,23	€ 6,15	-€ 1,08	OK
Costo medio dell'illuminazione pubblica per km (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 5.856,41	€ 5.667,71	€ 7.402,75	€ 1.735,03	NOOK
Indicatori di Qualità					
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	0,40%	0,46%	0,44%	-0,02%	OK
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					
<p>Solo a partire dal mese di Luglio 2009 è stata avviata, attraverso una riorganizzazione interna all'Area Lavori pubblici e nei rapporti con i terzi, specifica piattaforma di acquisizione delle segnalazioni/ricieste - unicamente attraverso posta elettronica presso la stazione individuata all'interno dell'area - e di standardizzazione delle procedure mediante definizione dei tempi di risposta in ragione della peculiarità di attività richiesta.</p> <p>Ciò ha consentito di registrare e raccogliere le segnalazioni/ricieste e quindi organizzare tutta l'attività connessa ai necessari interventi manutentivi: sopralluoghi, individuazioni delle azioni da avviare, opzione per interventi "in economia" attraverso personale proprio o mediante l'ausilio di operatori economici esterni (idraulico, elettricista ecc) e loro programmazione. Il dato inserito alla voce "interventi eseguiti in ritardo" è riferito agli interventi che, per ragioni tecniche/esecutive, e secondo un principio di economicità di risorse umane ed economiche, sono stati accorpato per gruppi complessi ed omogenei di attività, la cui esecuzione è concentrata in particolari periodi, come ad esempio durante la chiusura delle scuole (vacanze estive, pasquali, natalizie).</p>					