

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>SERVIZI CIVILI E DI SUPPORTO</div> <div>Ced -Affari legali</div>						
Processo 23								
Gestire i sistemi informativi, le assicurazioni e gli affari legali								
Finalità del Processo								
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali; gestire i rapporti assicurativi e gli affari legali								
Stakeholders								
Uffici comunali/ 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	12.183	12.244	12.367	12264,67	12400	12.476		
N° postazioni hardware	54,00	54,00	57,00	55,00	57,00	57,00	3,64%	0,00%
N° servizi on line	5,00	6,00	6,00	5,67	6,00	6,00	5,88%	0,00%
N° totale dipendenti	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	0,00%	0,00%
N° dipendenti del servizio	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,00%	0,00%
N° contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	75,00	83,00	103,00	87,00	115,00	91,00	4,60%	-20,87%
N° esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	2,00	2,00	4,00	2,67	2,00	6,00	125,00%	200,00%
N° pratiche legali seguite dall'ufficio	0,00	0,00	1,00	0,33	0,00	0,00	-100,00%	#DIV/0!
N° totale pratiche legali	75,00	83,00	104,00	87,33	116,00	91,00	4,20%	-21,55%
N° richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)	25,00	35,00	30,00	30,00	40,00	36,00	20,00%	-10,00%
N° richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	2,00	4,00	6,00	4,00	5,00	6,00	50,00%	20,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.-)	n.d.	n.d.	15	15,00	15	10	-33,33%	-33,33%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 99.680,88	€ 138.294,93	€ 156.382,67	€ 131.452,83	€ 147.202,28	€ 158.769,24	20,78%	7,86%
di cui Costo personale coinvolto	€ 34.617,33	€ 37.576,30	€ 43.507,11	€ 38.566,91	€ 42.509,23	€ 39.226,83	1,71%	-7,72%
Costo per consulenze legali	€ 39.880,63	€ 81.044,45	€ 82.126,00	€ 67.683,69	€ 70.000,00	€ 71.283,98	5,32%	1,83%
Costo complessivo per risarcimento danni	€ 3.453,95	€ 1.732,00	€ 13.408,57	€ 6.198,17	€ 15.000,00	€ 10.447,24	68,55%	-30,35%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Luigi Zizzari	D	55%	APPALTO INFORMATICO		€ 30.000,00		ARC NOS snc	
Elisa Grande	C	25%	INCARICHI LEGALI		€ 70.000,00		AVVOCATI VARI	
Tiziana Angilletta	C	15%	Manut. E assistenza procedure gestionali presenze dipendenti		€ 1.497,60		Halley informatica srl	
			Manut. E assistenza procedure gestionali settore urbanistica- ed.privata		€ 2.880,00		Elda soft	
			Manut. E assistenza procedure gestionali varie		€ 8.017,44		A.P.System srl	
INDICATORI DI PERFORMANCE								
				Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)				91,67%	95,00%	95,00%	0,00%	OK
sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line)				5,67	6,00	6,00	0,00%	OK
% Personale servizio/n. totale dipendenti				1,58%	1,58%	1,58%	0,00%	OK
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				3,07%	1,74%	6,59%	4,85%	OK
Efficacia interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				0,38%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
% di richieste di risarcimento accolte risarcimento danni accolte/N° richieste di risarcimento danni presentate)				13,33%	12,50%	16,67%	4,17%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione				15,00	15,00	10,00	-5,00	OK

Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (costo complessivo del processo/n. totale dipendenti)	€ 2.190,88	€ 2.453,37	€ 2.646,15	€ 192,78	NOOK
Costo pro capite del servizio (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 10,72	€ 11,87	€ 12,73	€ 0,85	NOOK
Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni (costo consulenze legali/(N° totale pratiche legali - N° pratiche legali seguite dall'ufficio))	€ 777,97	€ 603,45	€ 783,34	€ 179,89	OK
Costo medio sostenuto per risarcimento danni (Costo complessivo per risarcimento danni /N° richieste di risarcimento danni accolte)	€ 1.549,54	€ 3.000,00	€ 1.741,21	-€ 1.258,79	OK
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (indagine interna)	#VALORE!	0,00	0,00	0,00	OK
Analisi del risultato					
<p>* Si precisa che è stato riportato il dato relativo esclusivamente alle cause instaurate innanzi ad organi giurisdizionali e si evidenzia che il rilevante aumento nel 2010 è rapportabile all'elevato numero di impugnazioni TAR SU (10 nel 2010), conseguenti all'incremento dell'attività di accertamento/sanzionatoria.</p> <p>** Con riferimento al n. di richieste risarcimento danni si riporta il dato riferito alle richieste stragiudiziali, restando quelle giurisdizionali assorbite nel dato n. di contenziosi. Si riporta, peraltro, il dato del solo periodo 1/4/2010-31/12/2010, relativamente al quale si è avviato il monitoraggio delle richieste risarcitorie stragiudiziali attraverso la compilazione di apposito registro.</p>					