

							ANNO	2011			
Obiettivo di processo Misurazione della performance											
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<table><tr><td>AMMINISTRATIVA</td></tr><tr><td>Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali</td></tr><tr><td>Ufficio Segreteria ed Affari Generali</td></tr></table>							AMMINISTRATIVA	Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali	Ufficio Segreteria ed Affari Generali
AMMINISTRATIVA											
Servizio Settore Segreteria ed Affari Generali											
Ufficio Segreteria ed Affari Generali											
Processo 22											
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo											
Finalità del Processo											
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.											
Stakeholder (Gruppi d'interesse)											
Uffici comunali / Organi istituzionali											
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	0					
N. unità operative del processo	3,00	3,48	3,48	3,32	3,48		-100,00%	-100,00%			
N. totale unità operative	58,75	59,42	59,76	59,31	60,64		-100,00%	-100,00%			
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo	123,00	342,00	206,00	223,67	230,00		-100,00%	-100,00%			
N. atti protocollati in uscita complessivamente	7.908,00	8.013,00	8.272,00	8064,33	8300,00		-100,00%	-100,00%			
N. atti da archiviare	17.927,00	17.376,00	16.995,00	17432,67	39286,00		-100,00%	-100,00%			
N. atti archiviati	17.927,00	6.750,00	5.335,00	10004,00	39286,00		-100,00%	-100,00%			
N. atti archiviati digitalmente *	1.508,00	1.303,00	1.273,00	1361,33	1400,00		-100,00%	-100,00%			
Indici di Tempo											
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00		-100,00%	-100,00%			
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (gg)	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)	1	1	1	1,00	1		-100,00%	-100,00%			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)	7	7	7	7,00	7		-100,00%	-100,00%			
Indici di Costo											
Costo del processo	153.370,96	159.613,89	154.668,71	€ 155.884,52	€ 169.983,80		-100,00%	-100,00%			
di cui Costo personale coinvolto	113.733,37	121.008,02	104.815,20	€ 113.185,53	€ 121.046,32		-100,00%	-100,00%			
Indici di Qualità											
% gradimento da indagine interna	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.			#VALORE!	#DIV/0!			
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0,00	0		#DIV/0!	#DIV/0!			
N. errori di smistamento atti	10	14	15	13,00	10		-100,00%	-100,00%			
Personale coinvolto nel Processo											
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo					
Ines Giorda	D	50%									
Katia Coscarelli	C	100%									
Piera Nembrini	C	80%									
Vincenza Petruzzellis	C	100%									
Giovanni Trombadore	D	14%									
INDICATORI DI PERFORMANCE											
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO			
Indicatori di Efficacia											
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				5,60%	5,74%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente)				2,77%	2,77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti da archiviare / n. atti archiviati)				57,39%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)				13,61%	3,56%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia temporale											
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) (da approvazione a pubblicazione)				15,00	15,00	0,00	-15,00	OK			
Tempo medio iter protocollo in entrata (gg) (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				1,00	1,00	0,00	-1,00	OK			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)				1,00	1,00	0,00	-1,00	OK			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico (gg)				7,00	7,00	0,00	-7,00	OK			
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo unitario del processo (costo processo/n. unità operative)				€ 2.628,30	€ 2.803,16	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)				€ 12,71	€ 13,71	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			

Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine interna)	n.d.	0,00%	0,00%	0,00%	OK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0	OK
N. errori di smistamento atti	13	10	0	-10	OK
Analisi del risultato					
<p>* Si specifica che il dato del 2008 non fa riferimento al n. di atti ma al totale dei fogli scansionati, dovuto all'utilizzo di un procedura informatica allora adottata. Il dato del 2009 è una combinazione della soluzione obsoleta e di quella innovativa mentre il dato del 2010 fa totalmente riferimento al n. di atti totalmente scansionati con la nuova procedura. Questa osservazione permette di affermare che il dato atteso per il 2011 sarà migliorativo rispetto alla media del triennio precedente.</p>					