

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio		<div>SERVIZI CIVICI 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								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
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	0		
N° postazioni hardware	54,00	54,00	57,00	55,00	57,00		-100,00%	-100,00%
N° servizi on line	5,00	6,00	6,00	5,67	6,00		-100,00%	-100,00%
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		-100,00%	-100,00%
N° interventi di supporto realizzati	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	800,00		#VALORE!	-100,00%
N° interventi di supporto richiesti	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	800,00		#VALORE!	-100,00%
N° contenziosi gestiti* (tutti i contenziosi in essere indipendentemente dall'anno di instaurazione)	75,00	83,00	103,00	87,00	115,00		-100,00%	-100,00%
N° esiti favorevoli (anche quelli relativi a contenziosi instaurati in anni precedenti)	2,00	2,00	4,00	2,67	2,00		-100,00%	-100,00%
N° pratiche legali seguite dall'ufficio	0,00	0,00	1,00	0,33	0,00		-100,00%	#DIV/0!
N° totale pratiche legali	75,00	83,00	104,00	87,33	116,00		-100,00%	-100,00%
N° richieste di risarcimento danni presentate** (PRESENTATE NELL'ANNO)	25,00	35,00	30,00	30,00	40,00		-100,00%	-100,00%
N° richieste di risarcimento danni accolte (ACCOLTE NELL'ANNO)	2,00	4,00	6,00	4,00	5,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (h)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2		#VALORE!	-100,00%
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione (gg.)	n.d.	n.d.	15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 99.680,88	€ 138.294,93	€ 156.382,67	€ 131.452,83	€ 147.202,28		-100,00%	-100,00%
di cui Costo personale coinvolto	€ 34.617,33	€ 37.576,30	€ 43.507,11	€ 38.566,91	€ 42.509,23			
Costo per consulenze legali	€ 39.880,63	€ 81.044,45	€ 82.126,00	€ 67.683,69	€ 70.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo personale interno per gestione pratiche legali	€ 0,00	€ 0,00	n.d.	n.d.	€ 0,00		#VALORE!	#DIV/0!
Costo complessivo per risarcimento danni	€ 3.453,95	€ 1.732,00	€ 13.408,57	€ 6.198,17	€ 15.000,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	n.d.	n.d.	n.d.	n.d			#VALORE!	#DIV/0!
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%	0,00%	-95,00%	NOOK
sviluppo dei servizi on line per i cittadini (n. servizi on line)				5,67	6,00	0,00	-600,00%	NOOK
% Personale servizio/n. totale dipendenti (n. dipendenti del servizio)				1,58%	1,58%	0,00%	-1,58%	OK
Efficacia del Servizio CED supporto realizzati / n. interventi richiesti (n. interventi di supporto)				n.d.	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% contenziosi positivamente risolti (esiti favorevoli/contenziosi gestiti)				3,07%	1,74%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/n. pratiche totali)				0,38%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di richieste di risarcimento accolte risarcimento danni accolte/N° richieste di risarcimento danni presentate)				13,33%	12,50%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (h)				n.d.	2,00	0,00	-2,00	OK
Tempo medio di trasmissione delle richieste risarcitorie all'assicurazione				15,00	15,00	0,00	-15,00	OK

Indicatori di Efficienza Economica					
<b>Costo unitario del servizio</b> (costo complessivo del processo/n. totale dipendenti)	€ 2.190,88	<b>€ 2.453,37</b>	<b>€ 0,00</b>	-€ 2.453,37	<b>OK</b>
<b>Costo pro capite del servizio</b> (costo complessivo del processo/popolazione)	€ 10,72	<b>€ 11,87</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti esterni</b> (costo consulenze legali/(N° totale pratiche legali - N° pratiche legali seguite dall'ufficio))	€ 777,97	<b>€ 603,45</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio di gestione delle pratiche legali con professionisti interni</b> (Costo personale interno per gestione pratiche legali/N° pratiche legali seguite dall'ufficio)	n.d.	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
<b>Costo medio sostenuto per risarcimento danni</b> (Costo complessivo per risarcimento danni /N° richieste di risarcimento danni accolte)	€ 1.549,54	<b>€ 3.000,00</b>	<b>#DIV/0!</b>	#DIV/0!	<b>#DIV/0!</b>
Indicatori di Qualità					
<b>% gradimento del servizio</b> (indagine interna)	n.d.	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,00	<b>OK</b>
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>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> <p style="text-align: right;">** Con riferimento al</p>					