

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità		AMMINISTRATIVA						
Servizio		Servizio Cultura Turismo Servizi alla Persona						
Ufficio/Centro di Costo		Ufficio Cultura Turismo Servizi alla Persona						
Processo 11								
Gestire la comunicazione istituzionale								
Finalità del Processo								
Garantire la diffusione della comunicazione istituzionale , secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge								
Stakeholder (Gruppi d'interesse)								
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. notiziari pubblicati nell'anno	3	3	2	3	2		-100,00%	-100,00%
N. copie dei notiziari inviate (totale)	16500	16500	11000	14667	11000		-100,00%	-100,00%
N. iscritti al servizio sms	206	358	548	371	600		-100,00%	-100,00%
N. pubblicazioni sul Sito Internet	70	95	120	95	100		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 31.136,73	€ 36.677,98	€ 39.515,29	€ 35.776,66	€ 40.471,95		-100,00%	-100,00%
di cui Costo personale coinvolto	€ 6.120,96	€ 7.499,43	€ 7.700,92	€ 7.107,10	€ 7.647,10			
Indici di Qualità								
% gradimento	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			
Luisella Ceretta	C	15%	fornitura servizio SMS	€ 3.100,00	B.J. Consulting srl			
Ines Giorda	D	5%	gestione piano comunicazioni	€ 18.000,00	Gallo E./ Pacchiardo G.			
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
% di diffusione del giornalino periodico (N. copie dei notiziari inviate/ popolazione)				119,58%	88,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di adesione al servizio sms iscritti al servizio sms/ popolazione)				(N. 3,02%	4,84%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
n. medio di pubblicazioni mensili su Sito istituzionale (n. pubblicazioni/ mese)				7,92	8,33	0,00	-8,33	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)				€ 2,92	€ 3,26	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità								
% gradimento (indagine)				n.d.	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato								
Il numero di invi del giornalino periodico è diminuito nel 2010 a seguito delle disposizioni di legge che hanno imposto una riduzione delle spese di pubblicità/comunicazione.								