

							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 (Gruppi d'interesse)								
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	0		
N. manutenzioni ordinarie immobili effettuate	n.d.	280	868	574	870		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie immobili programmate	n.d.	280	868	574	870		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie strade effettuate	n.d.	238	437	338	400		-100,00%	-100,00%
N. manutenzioni ordinarie strade programmate	n.d.	247	439	343	400		-100,00%	-100,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano realizzati	n.d.	1.106	1.049	1.078	1.049		-100,00%	-100,00%
N. interventi di manutenzione su aree verdi e arredo urbano programmati	n.d.	1.106	1.049	1.078	1.049		-100,00%	-100,00%
N. richieste intervento pervenute	n.d.	535	1.558	1.047	1.558		-100,00%	-100,00%
N. richieste intervento evase	n.d.	535	1.558	1.047	1.558		-100,00%	-100,00%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica pervenute	n.d.	84	189	137	189		-100,00%	-100,00%
N. richieste intervento per illuminazione pubblica evase	n.d.	75	165	120	165		-100,00%	-100,00%
N. interventi per manutenzione ordinaria calore	n.d.	2	14	8	14		-100,00%	-100,00%
Km strade del patrimonio	96,00	96,00	101,00	97,67	101,00	0,00	-100,00%	-100,00%
Km manutenzioni effettuate	n.d.	121	121	121,00	121		-100,00%	-100,00%
Mq verde pubblico	38000	38000	40000	38.667	40000		-100,00%	-100,00%
Mq territorio	23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000,00	23.260.000	23.260.000,00		-100,00%	-100,00%
Km strade illuminate	52,50	52,50	52,50	52,50	52,50		-100,00%	-100,00%
Mq patrimonio	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00	4.071,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)	n.d	15	15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
N. interventi manutenzione ordinaria in ritardo	n.d	243	706	475	500		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato) (gg.)	n.d	5	5	5	5		-100,00%	-100,00%
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		-100,00%	-100,00%
di cui Costo personale coinvolto	€ 295.574,10	€ 306.636,25	€ 299.656,39	€ 300.622,24	€ 296.551,08			
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie immobili	€ 107.473,00	€ 103.379,00	€ 87.208,00	€ 99.353,33	€ 114.500,00		-100,00%	-100,00%
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie immobili	€ 109.980,00	€ 104.190,00	€ 95.300,00	€ 103.156,67	€ 114.500,00		-100,00%	-100,00%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie illuminazione pubblica	€ 79.000,00	€ 75.000,00	€ 88.000,00	€ 80.666,67	€ 76.000,00		-100,00%	-100,00%
Spesa impegnata per manutenzioni ordinarie CALORE	n.d	n.d.	€ 23.000,00	€ 23.000,00	€ 23.000,00			
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		-100,00%	-100,00%
Spesa impegnata per manutenzioni stradali	€ 140.787,00	€ 133.371,00	€ 179.300,00	€ 151.152,67	€ 150.000,00		-100,00%	-100,00%
Spesa programmata per manutenzioni stradali	€ 159.000,00	€ 135.000,00	€ 180.000,00	€ 158.000,00	€ 150.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo segnaletica	€ 46.800,00	€ 61.800,00	€ 72.000,00	€ 60.200,00	€ 47.500,00		-100,00%	-100,00%
Spesa impegnata per manutenzioni del verde	€ 157.900,00	€ 155.000,00	€ 190.000,00	€ 167.633,33	€ 289.000,00		-100,00%	-100,00%
Spesa programmata per manutenzioni verde (compreso arredo urbano)	€ 172.700,00	€ 157.000,00	€ 201.000,00	€ 176.900,00	€ 289.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo diretto del servizio illuminazione pubblica	€ 287.094,01	€ 326.956,39	€ 308.333,67	€ 307.461,36	€ 297.555,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Qualità								
N. ricorsi e/o segnalazioni	n.d	535	1.558	1.047	1.100		-100,00%	-100,00%
N. interventi effettuati	n.d	535	1.558	1.047	1.100		-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	
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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di manutenzione delle strade (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	98,40%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di manutenzione delle aree verdi (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del processo (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia degli interventi sulla pubblica illuminazione (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	87,91%	87,30%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Copertura manutenzioni stradali (km manutenzioni/ km strade del patrimonio)	123,89%	119,80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% di km serviti da illuminazione pubblica (Km strade illuminate/ Km strade del patrimonio)	53,75%	51,98%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde pubblico (mq verde/mq territorio)	0,17%	0,17%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verde procapite (mq verde/popolazione)	3,15	3,23	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
% di ritardo sugli interventi programmati (n. interventi manutenzione ordinaria in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	23,79%	57,47%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg.)	15	15	0	0	OK
Tempo medio sopralluogo (gg) (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	5	5	0	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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie/ mq patrimonio)	€ 24,41	€ 28,13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% risorse destinate alle manutenzioni stradali (spesa impegnata per manutenzioni stradali / spesa programmata per manutenzioni stradali)	95,67%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo chilometrico (costo impegnato per manutenzioni stradali/ Km strade)	€ 1.547,64	€ 1.485,15	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio della segnaletica per km (costo segnaletica/km strade urbane)	€ 616,38	€ 470,30	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	€ 106,51	€ 114,44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio verde pubblico per mq (spesa impegnata per manutenzioni verde/ mq verde pubblico)	€ 4,34	€ 7,23	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio dell'illuminazione pubblica per km (Costo diretto del servizio di illuminazione pubblica/ Km strade illuminate)	€ 5.856,41	€ 5.667,71	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% di spesa per conservazione del patrimonio immobiliare (spesa annua di manutenzione immobili / valore complessivo immobili di proprietà)	0,40%	0,46%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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.</p> <p>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 accorpati 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>					