

							ANNO	2016
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità	Area							
Servizio	Servizio							
Ufficio/Centro di Costo	Ufficio							
Processo 24								
Servizi di supporto interno: Gestire Segreteria, Protocollo, Servizi informativi								
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. assicurare la continuità di funzionamento dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali.								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
Indici								
	2012	2013	2014	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	6.456	6.388	6.336	6.393	6.336		-100,00%	-100,00%
N. unità operative del processo	3,50	3,50	3,50	3,50	2,37		-100,00%	-100,00%
N. totale unità operative	23,50	23,50	23,50	23,50	21		-100,00%	-100,00%
N° incontri istituzionali - giunta+consiglio	34,00	30,00	39,00	34,33	30		-100,00%	-100,00%
N° partecipanti incontri istituzionali	60,00	60,00	60,00	60,00	60		-100,00%	-100,00%
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo - OGNI SERVIZIO PROTOCOLLA	273,00	515,00	735,00	507,67	735		-100,00%	-100,00%
N. atti protocollati in uscita complessivamente	4130,00	3948,00	3492,00	3856,67	3.000		-100,00%	-100,00%
N. atti da archiviare= PROTOCOLLO ENTRATA	8297,00	8228,00	7426,00	7983,67	6.500		-100,00%	-100,00%
N. atti archiviati	8297,00	8228,00	7426,00	7983,67	6.500		-100,00%	-100,00%
N. atti archiviati digitalmente - DAL 2010 TUTTI PROTOCOLLI IN ENTRATA	8297,00	8228,00	8161,00	8228,67	6.500		-100,00%	-100,00%
N. postazioni hardware (PC)	28,00	28,00	28,00	28,00	28		-100,00%	-100,00%
N. totale interventi su Sistemi informativi	3,00	15,00	3,00	7,00	3		-100,00%	-100,00%
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi	3,00	3,00	3,00	3,00	3		-100,00%	-100,00%
N. fornitori software	5,00	5,00	5,00	5,00	5		-100,00%	-100,00%
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione) - GIORNI	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) - GIORNI	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	30	30	30	30,00	30,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	60	60	30	50,00	30,00		-100,00%	-100,00%
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti informatici	2	2	2	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo								
Costo del processo	€ 196.723,00	€ 133.988,99	€ 182.490,00	€ 171.067,33	€ 174.265,84		-100,00%	-100,00%
Totale costo canoni manutenzione software	€ 11.513,00	€ 11.750,00	€ 11.750,00	€ 11.671,00	€ 11.750,00		-100,00%	-100,00%
N. applicativi	21	21	21	21,00	21		-100,00%	-100,00%
Totale costo canoni manutenzione hardware	0			€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento da indagine interna				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!
N. segnalazioni atti mancanti in archivio				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. errori di smistamento atti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi risolti S.I.				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. segnalazioni S.I. ricevute				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	ore o % tempo dedicato al	Tipo		Costo		Nominativo	
PRINCIPE LAURA	D3	12						
BREGOLATO DAMIANA	C1	45						
GUIDETTO MARINA	A2	50						
CERETTO ELENA	C2	10						
LESCA DANILA	B4	58,33						
MASSETTO MICHELA	C3	10						
SEGREARIO COMUNALE		52						
237,33								

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)	14,89%	11,56%	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti/ incontri)	175%	200%	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Protocollo protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente) (n. atti)	13,16%	24,50%	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Archivio archiviati / n. atti da archiviare) (n. atti)	100,00%	100,00%	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
% atti archiviati digitalmente (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti archiviati)	103,07%	100,00%	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	119,15%	136,59%	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
Autonomia di intervento operativo (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)	42,86%	100,00%	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)	2,00	2,00	0,00	-2,00	OK
Tempo medio iter protocollo in entrata ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) (dal	4,00	4,00	0,00	-4,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente	30,00	30,00	0,00	-30,00	OK
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico	50,00	30,00	0,00	-30,00	OK
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti	2,00	2,00	0,00	-2,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio del processo (costo processo/n. unità operative dell'Ente)	€ 7.279,46	€ 8.500,77	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ 26,76	€ 27,50	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio postazione (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)	€ 6.109,55	€ 6.223,78	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni sw costo canoni manutenzione software/ n. applicativi) (totale	€ 555,76	€ 559,52	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni hw canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali) (totale costo	€ -	€ -	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
N. segnalazioni atti mancanti in archivio	0	0	0	0	OK
N. errori di smistamento atti	0	0	0	0	OK
Analisi del risultato					