

					ANNO	2012			
Obiettivo di macroattività									
Misurazione della performance									
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Affari generali e Attività Produttive</i>								
Servizio	<i>SPORTELLINO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE</i>								
Ufficio/Centro di Costo	<i>11201</i>								
Politica PGS	<i>N. 1.1 - POLITICHE DELLO SVILUPPO ECONOMICO</i>								
Macroattività 1									
Gestire lo Sportello Unico									
Finalità della Macroattività									
Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio									
Stakeholders									
Tecnici professionisti /Imprese/Cittadini									
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/domande presentate)					98,34%	98,80%	98,67%	-0,13%	
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					8,06%	5,72%	6,79%	18,68%	
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)					7,38%	5,20%	5,38%	3,43%	
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)					95,24%	94,94%	95,19%	0,26%	
N. licenze attive - autorizzazioni/popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)					3,58%	3,53%	3,50%	-0,86%	
Indicatori di Efficacia temporale									
Ore apertura al pubblico settimanale					18	22	22	0,00%	
Tempo medio rilascio autorizzazioni occupazione suolo pubblico (gg)					10	10	10	0,00%	
Tempo medio rilascio autorizzazioni/licenze attività produttive (gg)					30	30	30	0,00%	
Note									

		ANNO	2012			
Obiettivo di macroattività Misurazione della performance						
Settore/Centro d Responsabilità Servizio Centro di Costo Politica PGS	AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE Serv. Demografici, statistica e servizi generali 1214 3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E LINNOVAZIONE					
Macroattività 25						
Gestire i servizi generali, il protocollo e l'archivio						
Finalità della Macroattività						
Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi						
Stakeholders						
Uffici comunali e cittadini						
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO
Indicatori di Efficacia						
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/n. atti protocollati complessivamente)		59,59%	41,67%	57,73%	38,55%	
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/n. ore di lavoro dedicate al protocollo)		11,13	7,66	7,64	-0,15%	
Efficacia del Servizio Archivio (n. pezzi ricercati /n. ore di lavoro dedicate all'archivio)		0,56	0,67	0,89	33,19%	
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio (gg) iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)		2,33	2	3	50,00%	
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)		40	40	40	0,00%	
Ore apertura settimanale servizio portineria		60	60	60	0,00%	
Ore apertura settimanale servizio centralino		40	40	40	0,00%	
Note						

		ANNO	2012		
Obiettivo di macroattività Misurazione della performance					
Settore/Centro d Responsabilità Servizio Centro di Costo Politica PGS	AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE <i>Servizi demografici, statistica</i> 1700 - 1702 3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E LINNOVAZIONI				
Macroattività 26					
Gestire i servizi demografici					
Finalità della Macroattività					
Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile, all'Elettorale, alla Leva e alla Statistica, rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti					
Stakeholders					
Cittadini					
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Ore di apertura settimanale	30	30	30	0,00%	
% Personale (n. dipendenti del servizio/popolazione)	0,048%	0,048%	0,047%	-0,63%	
Pratiche pro capite (n. c.identità-certificati anagr.-variaz.ni anagr.-indagini istat-eventi stato civile/popolazione)	1,01	1,02	0,88	-13,54%	
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio allo sportello (in minuti)	5	5	5	0,00%	
Indicatori di Efficienza Economica					
Spesa pro capite del servizio (spesa del servizio/popolazione)	€ 20,01	€ 17,38	€ 13,10	-24,65%	
Spesa medio pratica (spesa del servizio/n. pratiche)	€ 19,71	€ 17,09	€ 14,90	-12,85%	
Note					
Il dato "n. certificati rilasciati" riferito all'anno 2010 comprende il rilascio dei certificati di iscrizione alle liste elettorali per le elezioni comunali e, nell'anno in corso, l'iscrizione per i referendum.					

					ANNO	2012
Obiettivo di macroattività						
Misurazione della performance						
Settore/Centro d Responsabilità	AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE					
Servizio	Servizio necroscopico cimiteriale					
Centro di Costo	10500					
Politica PGS	3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E LINNOVAZIONE					
Macroattività 27						
Erogare i servizi cimiteriali						
Finalità della Macroattività						
Garantire la gestione e il monitoraggio dell'attività dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto della relativa normativa						
Stakeholders						
Cittadini						
INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO	
Indicatori di Efficacia						
Ore settimanali di apertura al pubblico dei servizi cimiteriali	36	36	36	0,00%		
% soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande di concessione ricevute)	100%	100%	100%	0,00%		
Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura)	51,43%	51,43%	51,43%	0,00%		
Indicatori di Efficacia temporale						
Tempo medio rilascio contratti	immediato	immediato	immediato	0,00%		
Indicatori di Qualità						
N° reclami e/o n° segnalazioni	0,67	1	0	-100,00%		
Note						

					ANNO	2012				
Obiettivo di macroattività Misurazione della performance										
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Servizio Informatico ICT</i>									
Servizio	<i>Servizio Informatico ICT</i>									
Ufficio/Centro di Costo	<i>1800</i>									
Politica PGS	<i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i>									
Macroattività 28										
Gestire i sistemi informativi										
Finalità della Macroattività										
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali										
Stakeholders										
Uffici comunali										
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento %	ESITO
Indicatori di Efficacia										
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)						0,97	0,94	1,06	12,26%	
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (incremento % servizi on line rispetto al 2010)						n.d.	25%	125%	400,00%	
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)						1,13%	1,47%	1,19%	-19,05%	
Indicatori di Efficacia temporale										
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti help desk (in minuti)						26,60	15	15	0,00%	
Indicatori di Efficienza Economica										
Spesa unitaria del servizio (spesa complessiva del processo/n. dipendenti)						€ 1.386,05	€ 1.255,88	€ 1.316,20	4,80%	
Spesa pro capite del servizio (spesa complessiva del processo/popolazione)						€ 10,18	€ 8,84	€ 9,09	2,92%	
Spesa unitaria postazione (spesa complessiva del processo/n. postazioni)						€ 1.386,05	€ 1.334	€ 1.246	-6,64%	
Note										