

COMUNE DI GENURI							ANNO	2011
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area Amministrativa								
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 1								
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.								
Missione - Visione dell'Ente								
collegamento con le politiche/linee strategiche								
Stakeholder								
Uffici comunali / Organi istituzionali								
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								
<b>Popolazione</b>								
N. unità operative del processo	363	359	353	358	358	2.000		
N. totale unità operative	8,45	8,45	8,30	8,40	8,30			
N° incontri istituzionali (Giunta e Consiglio)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N° partecipanti incontri istituzionali				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. atti protocollati in uscita dal Protocollo				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. atti protocollati in uscita complessivamente dall'ente				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. atti da archiviare				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. atti totali pervenuti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. atti archiviati digitalmente				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. postazioni hardware (PC)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. totale interventi su Sistemi informativi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. interventi risolti all'interno su Sistemi Informativi				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
N. fornitori software				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) Delibere Giunta e Consiglio (da approvazione a pubblicazione)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di pubblicazione atti (gg) Determinazioni (da approvazione a pubblicazione)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente*				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico*				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Costo								
<b>Costo del processo</b>	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00			-100,00%	#DIV/0!
Totale costo canoni manutenzione software	€ 1,00	€ 1,00	€ 1,00	€ 1,00			-100,00%	#DIV/0!
N. applicativi	1	1	1	1,00			-100,00%	#DIV/0!
Totale costo canoni manutenzione hardware	€ 1,00	€ 1,00	€ 1,00	€ -			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
% gradimento da indagine interna				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	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
							xy	
							La nuvola	
							La nuvola	
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatore di Efficacia								
% personale (n. unità operative del processo/ n. unità operative totali)				0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (n. partecipanti/ n. incontri Giunta e Consiglio)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo/ n. atti protocollati in uscita complessivamente dall'ente)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Efficacia del Servizio Archivio (n. atti archiviati / n. atti da archiviare)				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

<b>% atti archiviati digitalmente</b> (n. atti archiviati digitalmente/ n. atti pervenuti)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Tasso sviluppo</b> (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	0,00%	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Autonomia di intervento operativo</b> (n. interventi S.I. risolti all'interno/ n. totale interventi S.I.)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio di pubblicazione atti (gg) Delibere Giunta e Consiglio</b> (gg da approvazione a pubblicazione)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
<b>Tempo medio di pubblicazione atti (gg) Determinazioni</b> (gg da approvazione a pubblicazione)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
<b>Tempo medio iter protocollo in entrata</b> (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
<b>Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
<b>Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
<b>Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo medio del processo</b> (costo processo/n. unità operative del processo)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/popolazione )	€ 2,79	€ -	€ -	€ -	OK
<b>Costo medio postazione</b> (costo complessivo processo/ n. postazioni hw totali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo canoni di manutenzioni sw</b> (totale) costo canoni manutenzione software/ n. applicativi )	1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Costo canoni di manutenzioni hw</b> (totale) costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni hw totali)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento</b> (indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
<b>Capacità di risoluzione</b> (n. interventi risolti/ n. segnalazioni ricevute)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>Analisi del risultato</b>					
<p><i>* dato da costruire dal 2011, non reperibile per triennio precedente (valutare esperienza di Gesturi e inserire come obiettivo strategico per il 2011)</i></p>					