

							Anno	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
PROCESSO 67								
Sviluppo ICT in ambito software								
Strutture Interessate								
Area	Settore	Servizio			CdC			
Area dei Servizi Interni e Trasversali (Polenghi Stefano)	Settore Informatico (Caminada Giuseppe)	Servizi informatici (Caminada Giuseppe)			S.I.T. (Sistema Informatico Territoriale)			
Area dei Servizi Interni e Trasversali (Polenghi Stefano)	Settore Informatico (Caminada Giuseppe)	Servizi informatici (Caminada Giuseppe)			Sviluppo Sistemi ICT - Software			
Area dei Servizi Interni e Trasversali (Polenghi Stefano)	Settore Informatico (Caminada Giuseppe)	Servizi informatici (Caminada Giuseppe)			Progetto SISCOTEL			
Assessore Competente				Dirigente		Assessore		
Ghezzi Luca		Che collabora						
		Altro						
Finalità del Processo								
Fare innovazione con le tecnologie dell' ICT, con la progettazione e realizzazione di soluzioni applicative in ambito software che soddisfino da una parte le richieste di automatizzazione dei lavori d'ufficio, dall'altra i bisogni dell'utenza esterna di servizi on-line (sito, portale, etc.)								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
Settori comunali - Rete Civica Milanese								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
I01.000 - Popolazione	73.659,00	74.150,00	74.548,00	74.119,00	75.548,00	75.725,00	102,17 %	100,23 %
P67.001 - N. dipendenti	557,00	543,00	543,00	547,67	540,00	529,00	96,59 %	97,96 %
P67.002 - N. dipendenti del processo	11,00	10,00	10,00	10,33	14,00	13,00	125,81 %	92,86 %
P67.003 - N. nuovi certificati di firma digitali acquistati	0,00	25,00	46,00	23,67	71,00	71,00	300,00 %	100,00 %
P67.004 - Num. dei progetti di miglioramento					8,00	8,00		100,00 %
P67.005 - Num. Progetti completati					7,00	8,00		114,29 %
P67.006 - Num. Questionari on-line		1,00	7,00	4,00	26,00	26,00	650,00 %	100,00 %
P67.007 - num. Persone contattate tramite questionari on-line		377,00	2.456,00	1.416,50	29.372,00	29.372,00	2.073,56 %	100,00 %
P67.008 - Num. Risposte ottenute ai questionari on-line		377,00	493,00	435,00	4.791,00	4.791,00	1.101,38 %	100,00 %
P67.009 - Num. Access point installati					10,00	26,00		260,00 %
P67.010 - Num. Access point attesi					12,00	12,00		100,00 %
P67.011 - Num. richieste sviluppo di software					4,00	4,00		100,00 %
P67.012 - Num. richieste soddisfatte					3,00	4,00		133,33 %
P67.031 - Num. Questionari on-line ANNO 2011					7,00	7,00		100,00 %
P67.032 - num. Persone contattate tramite questionari on-line ANNO 2011					2.456,00	2.456,00		100,00 %
P67.033 - Num. Risposte ottenute ai questionari on-line ANNO2011					193,00	493,00		39,15 %
Indici di Tempo								
P67.023 - Termine lavori progetto 3.1.4.1					100,00	100,00		100,00 %
P67.024 - Termine lavori progetto 3.1.4.2					100,00	100,00		100,00 %

P67.025 - Termine lavori progetto 3.1.4.3					100,00	100,00		100,00 %		
P67.026 - Termine lavori progetto 3.1.4.4					100,00	100,00		100,00 %		
P67.027 - Termine lavori progetto 3.1.4.5					100,00	100,00		100,00 %		
P67.028 - Termine lavori progetto 3.1.4.6					100,00	100,00		100,00 %		
P67.029 - Termine lavori progetto 3.1.4.7					100,00	100,00		100,00 %		
P67.030 - Termine lavori progetto 3.1.4.8					100,00	100,00		100,00 %		
<b>Indici di Costo</b>										
P67.013 - Spesa complessiva per acquisto software	55.412,40	46.314,00	57.071,55	52.932,65	90.000,00	178.345,49	336,93 %	198,16 %		
P67.014 - Totale costo dipendenti del processo (nelle percentuali dedicate)	84.405,03	81.695,58	91.156,03	85.752,21	230.345,09	267.613,61	312,08 %	116,18 %		
P67.016 - Spesa corrente	0,00		95.000,00	47.500,00	159.000,00	159.000,00	334,74 %	100,00 %		
P67.017 - Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo+ spese personale coinvolto)			243.227,58	243.227,58	479.345,09	426.613,61	175,40 %	89,00 %		
P67.018 - somma costi preventivati					0,00	140.000,00		0,00 %		
P67.019 - somma costi sostenuti					0,00	14.616,00		0,00 %		
<b>Indici di Qualità</b>										
P67.020 - Indagine qualità del servizio ICT e rilevazioni di gradimento			89,53	89,53	80,00	80,00	89,36 %	100,00 %		
P67.021 - Indagine qualità del servizio ICT e rilevazioni di scarso gradimento			7,20	7,20	20,00	20,00	277,78 %	100,00 %		
P67.022 - visite sito Internet	442.851,00	425.206,00	489.442,00	452.499,67	430.000,00	664.673,00	146,89 %	154,58 %		
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>							
Tot. Costo personale:			267.613,61			Tot. Costo collaboratori:			0,00	
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
<b>Indicatori di Efficacia</b>										
P67.I001 - % personale dedicato (n. dipendenti dedicati al processo / n. totale dipendenti)					0,02	0,03	0,02	-0,01	KO	
P67.I002 - Diffusione firma digitale nell'Ente (n. firme digitali / n. dipendenti)					0,04	0,00	0,13	0,13	OK	
P67.I003 - % progetti realizzati (num. Progetti di miglioramento realizzati/numero progetti miglioramento)						1,14	1,00	-0,14	KO	
P67.I004 - indice aumento questionari on-line ( questionari online 2012/questionari on-line2011)						3,71	3,71	0,00	OK	
P67.I005 - indice aumento persone contattate ( persone contattate 2012/persone contattate 2011)						100,00	11,96	-88,04	KO	
P67.I006 - indice aumento risposte ottenute ( n. risposte 2012/n. risposte 2011)						100,00	9,72	-90,28	KO	
P67.I007 - indice access point installati (n. access point installati/n. access point attesi)						100,00	2,17	-97,83	KO	
P67.I008 - indice dello sviluppo software (n. richieste soddisfatte/n.richieste )						100,00	1,00	-99,00	KO	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>										
P67.I009 - Raggiungimento obiettivi progetto 3.1.4.1 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)						100,00	100,00	0,00	OK	
P67.I010 - Raggiungimento obiettivi progetto 3.1.4.2 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)						100,00	100,00	0,00	OK	
P67.I011 - Raggiungimento obiettivi progetto 3.1.4.3 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)						100,00	100,00	0,00	OK	
P67.I012 - Raggiungimento obiettivi progetto 3.1.4.4 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)						100,00	100,00	0,00	OK	
P67.I013 - Raggiungimento obiettivi progetto 3.1.4.5 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)						100,00	100,00	0,00	OK	
P67.I014 - Raggiungimento obiettivi progetto 3.1.4.6 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)						100,00	100,00	0,00	OK	
P67.I015 - Raggiungimento obiettivi progetto 3.1.4.7 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)						100,00	100,00	0,00	OK	
P67.I016 - Raggiungimento obiettivi progetto 3.1.4.8 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)						100,00	100,00	0,00	OK	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>										

P67.I017 - Costo pro capite dipendente del processo (costo complessivo processo/ n. dipendenti del processo)	24.322,76	34.238,94	32.816,43	-1.422,51	OK
P67.I018 - Costo pro capite cittadino del processo (costo complessivo processo/ popolazione)	3,26	6,43	5,63	-0,80	OK
P67.I019 - Indice di risparmio (somma costo preventivato-costo sostenuto)/costo preventivato *100		0,25	10,44	10,19	OK

### OBIETTIVI PROGETTI PEG

PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI
<p>1.3.1 SUPPORTO ALLA IMPLEMENTAZIONE DEL CONTROLLO DI GESTIONE ORIENTATO ALLA PERFORMANCE</p> <p>11.3.2 INDIVIDUAZIONE DEL SOFTWARE NECESSARIO ALLA GESTIONE DELLO SPORTELLO SUAP</p> <p>11.3.3 - DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI E DEI FLUSSI DOCUMENTALI, CON ADEGUAMENTO / SOSTITUZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI E INTEGRAZIONE CON UN SISTEMA DOTATO DI MOTORE DI WORKFLOW</p> <p>11.3.4 - MIGRAZIONE AL SOFTWARE OPEN SOURCE DEI PROGRAMMI APPLICATIVI E DEL SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE, CON PUBBLICAZIONE DI QUEST'ULTIMO SU INTERNET</p> <p>11.3.5- COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ATTRAVERSO MONITOR TV E TOTEM CHE VERRANNO DISLOCATI NELL'AREA DESTINATA ALLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE</p> <p>11.3.6 SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI INTRANET</p> <p>11.3.7 PROGETTAZIONE DI UN NUOVO SISTEMA DI WEB-TV</p> <p>11.3.8 - CREAZIONE DI UN SITO PER IL NUOVO CENTRO CULTURALE IL PERTINI</p>	<p>Supporto al settore Finanziario per la configurazione e il mantenimento del nuovo sistema del controllo di gestione. Individuazione di un software che permetta la gestione dello sportello unico della attività produttive (SUAP)</p> <p>Prosegue il progetto che prevede la messa a regime di nuovi ambienti applicativi che, a partire dalla re-ingegnerizzazione dei processi, soddisfino le richieste di maggior efficienza e qualità delle prestazioni lavorative.</p> <p>Analisi dei programmi esistenti che sono stati sviluppati internamente all'Ente e adeguamento alle nuove esigenze in termini di compatibilità con i sistemi oggi in uso, e di eventuali nuove funzionalità da parte degli uffici.</p> <p>Ricerca ed analisi di software adeguato tale che attraverso internet possa garantire le certificazioni anagrafiche al cittadino</p> <p>Prosegue in continuità con gli anni precedenti il percorso di migrazione al software Open Source, ovvero a codice sorgente aperto, per conseguire una serie di benefici tecnici ed economici, e al contempo minimizzare l'impatto organizzativo del cambiamento.</p> <p>Nella stessa logica verrà riprogettato il SIT comunale, con la sua pubblicazione su internet per metterlo a disposizione dell'utenza professionale e non.</p> <p>Manutenzione e gestione software dei monitor TV e allestimento e configurazione di un totem informativo sui quali veicolare la comunicazione istituzionale da posizionarsi nell'area dello sportello polifunzionale.</p> <p>Progettazione e supporto tecnico alla realizzazione di strumenti innovativi di partecipazione mediante canali di comunicazione basati su Internet e relativa integrazione con l'infrastruttura e il layout del sito Comunale.</p> <p>Progettazione e realizzazione di progetti aventi lo scopo di aumentare i servizi offerti sull'intranet comunale</p> <p>A seguito di una valutazione positiva sulla internalizzazione del sistema di web - tv si procede alla necessaria analisi nonché al successivo sviluppo</p> <p>Sviluppo di un sito internet ad hoc per nuovo Centro Culturale Il Pertini</p>	

### Analisi del risultato

Sono stati rispettati i tempi previsti dal progetto 3.1.4.1 in particolare è stato dato supporto al settore Finanziario per la configurazione e il mantenimento del nuovo sistema del controllo di gestione.

Sono stati rispettati i tempi previsti dal progetto 3.1.4.2 in particolare sono stati individuati i software per la gestione dello sportello unico della attività produttive (SUAP) e dello sportello unico dell'edilizia (SUE).

Prosegue il progetto 3.1.4.3 che prevede la messa a regime di nuovi ambienti applicativi che, a partire dalla re-ingegnerizzazione dei processi, soddisfino le richieste di maggior efficienza e qualità delle prestazioni lavorative.

Sono stati rispettati i tempi previsti dal progetto 3.1.4.4 in particolare è stata fatta un'analisi dei programmi sviluppati internamente all'Ente ed adeguati alle nuove esigenze in termini di compatibilità con i sistemi oggi in uso. Sono state pubblicate su internet 2 mappe territoriali previste.

Sono stati rispettati i tempi previsti dal progetto 3.1.4.5 in particolare è stata effettuata la manutenzione e la gestione del software dei monitor TV ed è stato allestito e configurato di un totem informativo sul quale veicolare la comunicazione istituzionale posizionato nell'area dello sportello polifunzionale.

Sono stati rispettati i tempi previsti dal progetto 3.1.4.6 in particolare alle periodiche richieste da parte dei diversi settori dell'Ente di implementare nuovi servizi Web si è proceduto alla loro relativa analisi e quindi alla loro implementazione e attivazione, sia sull'intranet Comunale e/o sul Sito Istituzionale