

Comune di Cinisello Balsamo

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2011

Centro di Responsabilità n. 1

**Affari Generali**

Responsabile  
***Roberta Pazzi***

## INDICE

<b>QUADRO SINOTTICO: PROGETTI SPECIALI E ATTIVITA' STRUTTURALI .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 – Attivare lo sportello polifunzionale .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 - Progetto Prioritario: Gestire le relazioni esterne e la partecipazione</b>	<b>7</b>
<b>1.3 - Gestire la segreteria generale e le attività interne al settore .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 - Fornire il supporto Legale e gestire i rapporti con le aziende.....</b>	<b>11</b>
<b>1.5 – Gestire i Servizi Generali .....</b>	<b>13</b>
<b>1.6 – Gestire appalti e contratti .....</b>	<b>14</b>
<b>1.7 – Gestire i il protocollo e l'archivio .....</b>	<b>15</b>
<b>1.8 – Gestire i Servizi Demografici.....</b>	<b>17</b>
<b>1.9 - Gestione Cimiteri .....</b>	<b>18</b>
<b>1.10 – Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP .....</b>	<b>21</b>

## ATTIVITÀ E PRINCIPALI RISULTATI ATTESI 2011 -2013

Il settore Affari generali, conferma la sua particolare connotazione e strutturazione rivolta, da un lato, al soddisfacimento di esigenze e bisogni interni all'ente e, dall'altro, ad erogare servizi specifici verso l'utenza esterna e verso l'esterno.

Le molteplici attività gestite, che si traducono in procedure complesse e codificate, rispondono, in larga parte, a precisi dettati normativi.

Esse possono essere ricondotte a cinque fondamentali progetti:

- 1- supporto agli organi istituzionali,
- 2- coordinamento affari generali e legali,
- 3- servizi demografici e cimiteriali,
- 4- servizio informazione e comunicazione
- 5- staff del sindaco e della giunta.

Data la sua particolare natura l'attività del settore è caratterizzata dalla gestione di procedimenti trasversali e di supporto tecnico e giuridico ai settori dell'ente. Rientrano nel complesso delle attività gestite anche quelle relative all'assistenza agli organi politici con particolare riferimento alla Giunta, al Consiglio Comunale e alla presidenza del consiglio.

Un ulteriore consistente complesso di attività si concreta nella gestione di procedure istituzionalmente delegate dallo Stato in materia di stato civile, anagrafe ed elettorale.

Di notevole rilevanza anche il complesso delle attività che fa capo all'informazione e comunicazione.

Gli obiettivi di medio- lungo periodo che possono essere sviluppati in parte nel triennio sono i seguenti:

- **individuare nuove modalità di gestione dei cimiteri e dei servizi cimiteriali che consentano di migliorare il servizio al cittadino ed aumentare la redditività delle strutture cimiteriali;**
- **proseguire l'attività di supporto ai settori per la definizione degli assetti societari e per lo sviluppo dei temi legati alla governance secondo gli indirizzi espressi dal consiglio comunale;**
- **semplificare e rendere più agevole il rapporto con il cittadino riorganizzando i servizi di front office (servizi demografici, ufficio relazioni con il pubblico, centralino, protocollo, usciato) e attivare lo sportello polifunzionale per il cittadino ; migliorare, di pari passo, anche la possibilità di accesso diretto ai servizi attraverso l'utilizzo degli strumenti informatici a disposizione;**
- **riorganizzare i servizi interni (supporto legale, servizi generali, assistenza agli organi istituzionali);**
- **proseguire nell'attività di digitalizzazione e dematerializzazione già in corso: in particolare migliorare l'automazione nella gestione delle procedure di protocollazione, archiviazione (fascicolo elettronico), iter degli atti e gestione documentale e proseguire nell'attività di implementazione dell'albo pretorio on line e dell'informatizzazione della gestione delle notifiche**

## QUADRO SINOTTICO: PROGETTI SPECIALI E ATTIVITA' STRUTTURALI

TITOLO	FINALITA'
<p><b><u>1.1 – PROGETTO PRIORITARIO: ATTIVARE LO SPORTELLO POLIFUNZIONALE</u></b>                      (rif. PEG 0010 –RPP 104)                      Scheda processo n. 7</p>	<p>Mettere il cittadino al centro dell' organizzazione. Migliorare la qualità dei servizi di front office erogati fornendo ai cittadini l' opportunità di avere informazioni ed assistenza in un unico punto e assicurando standard di servizio unitari</p>
<p><b><u>1.2 – PROGETTO PRIORITARIO: GESTIRE LE RELAZIONI ESTERNE E LA PARTECIPAZIONE</u></b>                      (rif. PEG 0015-0016 – RPP 104)                      Scheda processo n. 1</p>	<p>Stimolare, favorire e facilitare i cittadini ad entrare in contatto con l'Ente Locale e a partecipare maggiormente alla vita democratica, implementando l'uso delle nuove tecnologie.</p>
<p><b><u>1.3 – GESTIRE LA SEGRETERIA GENERALE E LE ATTIVITA' INTERNE AL SETTORE</u></b>                      (rif. PEG 001, 004, 1003, 1004,1005, 1018 - RPP 0101- RPP 0105)                      Scheda processo n. 3</p>	<p>Garantire il supporto agli organi istituzionali (sindaco, giunta comunale, consiglio comunale e agli organismi di derivazione consiliare) nello svolgimento delle loro funzioni. Garantire supporto ai settori dell' ente attraverso le attività di segreteria. Garantire l' attività di supporto interno al settore. Migliorare l' automazione nella gestione delle procedure di adozione e pubblicazione degli atti con l' obiettivo di digitalizzare completamente il processo.</p>
<p><b><u>1.4 –FORNIRE IL SUPPORTO LEGALE E GESTIRE I RAPPORTI CON LE AZIENDE</u></b>                      (rif. PEG 1009 - RPP 0102)                      Scheda processo n. 8</p>	<p>Garantire la tutela legale dell'ente dinanzi ai vari organi di giustizia e dare supporto ai settori nella soluzione delle controversie insorte e nelle richieste di consulenza legale. Esercitare un' azione di controllo, dal punto di vista normativo, sulle società partecipate. Garantire l'attività diretta al coordinamento e al supporto, dal punto di vista giuridico, delle attività dirette a definire gli assetti societari e i temi legati alla governance secondo gli indirizzi espressi dagli organi politici. Garantire supporto giuridico ai settori nelle attività dirette alla modifica degli assetti societari.</p>
<p><b><u>1.5 – GESTIRE I SERVIZI GENERALI</u></b>                      (rif. PEG 1010 - RPP 0102 - RPP 0103 )                      Scheda processo n. 4</p>	<p>Garantire il corretto svolgimento dei servizi generali -centralino, uscierato e ripensare l' organizzazione degli stessi in funzione dell' attivazione dello sportello polifunzionale. Garantire l' attività di notifica degli atti implementando l' utilizzo della procedura informatica. Garantire la pubblicità legale implementando l' albo pretorio on line.</p>
<p><b><u>1.6 GESTIRE APPALTI E CONTRATTI</u></b>                      (rif. PEG 1001 – RPP 0102)                      Scheda processo n. 5</p>	<p>Supportare la struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti. Migliorare l'attività di supporto ai settori al fine di renderla tempestiva ed adeguata.</p>

<p><b>1.7 GESTIRE IL PROTOCOLLO E L' ARCHIVIO</b> (rif. PEG 1006- RPP 0102 ) Scheda processo n. 10</p>	<p>Garantire l' attività di regolare tenuta dell' archivio e del protocollo generale. Proseguire nel processo di dematerializzazione della gestione del protocollo e dell' archivio al fine di ottimizzare i tempi di gestione e le risorse impiegate. Migliorare il servizio di protocollazione all' utenza esterna.</p>
<p><b>1.8 – GESTIRE I SERVIZI DEMOGRAFICI</b> (rif. PEG 1019,1021 - RPP 0103) Scheda processo n. 9</p>	<p>Garantire lo svolgimento dell' attività ordinaria dei servizi demografici, tenuta dei registri di Stato civile e di Anagrafe, mantenendo l' attuale livello di servizio al cittadino e individuando soluzioni organizzative che, in vista dell' attivazione dello sportello polifunzionale, consentano il miglior utilizzo delle risorse umane presenti. Garantire l' espletamento del censimento generale della popolazione e delle eventuali tornate elettorali.</p>
<p><b>1.9 – EROGARE I SERVIZI CIMITERIALI</b> (rif. PEG 1021 - RPP 0103) Scheda processo n. 6</p>	<p>Garantire la gestione dell' evento morte assicurando l' erogazione dei servizi connessi con particolare attenzione al miglioramento del servizio in termini di tempistica, modalità di accoglienza e ritualità. Ottimizzare l' utilizzo dei forni crematori e delle aree e degli spazi cimiteriali al fine di aumentarne la redditività.</p>
<p><b>1.10 GESTIRE LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E L'URP</b> (rif. PEG 0005–0010-0011-0013- 0014 RPP 0104) Scheda processo n. 2</p>	<p>Promuovere l'immagine e le attività dell'Ente assicurandone adeguata e sistematica conoscenza all'esterno. Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune e dalle altre strutture pubbliche. Rispondere in modo efficace alle richieste della cittadinanza. Informare puntualmente gli organi di stampa delle scelte e delle iniziative dell'Amministrazione Comunale</p>

## 1.1 – Attivare lo sportello polifunzionale

(rif. PEG 0010 –RPP 104)

Scheda processo n. 7

### DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Il progetto intende riorganizzare i servizi all'utenza realizzando lo Sportello Polifunzionale. Nell'attuale situazione, il Comune ha molteplici punti di front office, sia per l'erogazione di informazioni e servizi di base che per i servizi specialistici, diversamente ubicati sul territorio e con organizzazione e orari differenti. Con la realizzazione dello Sportello Polifunzionale si intende concentrare in un unico punto l'erogazione di informazione e servizi per i cittadini, adeguando l'organizzazione comunale alle esigenze prioritarie di semplificazione del rapporto con l'utenza e implementare di pari passo i servizi on line a disposizione del cittadino.

### OBIETTIVI PERSEGUITI

Con la realizzazione dello Sportello Polifunzionale si intende fornire ai cittadini l'opportunità di avere informazioni, assistenza ed erogazione di servizi in un unico punto migliorando la qualità dei servizi erogati e assicurando standard di servizio unitari.

La progettazione dello Sportello rappresenta, inoltre, un'interessante opportunità di analisi e razionalizzazione di processi e procedure interne finalizzate alla produzione di servizi e un'occasione concreta per stimolare il cambiamento di comportamenti organizzativi. Attivare lo Sportello infatti non è la mera realizzazione di un luogo fisico, ma un'esperienza concreta per "mettere al centro dell'organizzazione il cittadino", ripensando alla propria *mission*, ai bisogni degli utenti, alla qualità da loro attesa.

### FASI DEL PROGETTO E TEMPI DI ATTUAZIONE

Fasi	Tempi di attuazione
<b>Scelta del tipo di Sportello:</b> individuazione della tipologia delle funzioni dello Sportello sia al momento dell'attivazione sia nell'arco temporale dei prossimi anni	Entro luglio
<b>Indagine sul bisogno del territorio e dei cittadini</b>	Entro aprile
<b>Scelta dei servizi da assegnare allo Sportello:</b> definizione dei criteri di scelta dei servizi; mappatura generale dei servizi dello Sportello	Entro maggio
<b>Definizione del modello organizzativo dello Sportello:</b> struttura organizzativa, modalità di funzionamento, ruoli e responsabilità; criteri per la scelta delle risorse da assegnare allo Sportello; stima del numero di risorse necessario; allestimento dello spazio e numero di postazioni	Entro luglio
<b>Individuazione delle azioni di miglioramento del sistema informativo dell'Ente e delle modalità di utilizzo del canale web:</b> criteri e/o condizioni del sistema informativo interno per l'ottimale funzionamento dello Sportello; indicazioni per la rivisitazione del Sito del Comune	Entro dicembre
<b>Individuazione del programma di formazione tecnico-specialistica per il personale:</b> sulla base del "portafoglio" dei servizi individuati, definizione del piano di formazione tecnico-specialistica	Entro settembre
<b>Linee guida per la comunicazione:</b> piano di comunicazione sia all'interno che verso l'esterno; eventuale supporto nell'organizzazione e conduzione di presentazioni pubbliche e convegni	Entro dicembre
<b>Avvio dello sportello</b>	Gennaio 2012

## RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## CRITICITÀ

Le criticità maggiori risiedono nella complessità dell'operazione di progettazione e realizzazione dello sportello e nei ristretti tempi di attuazione dello stesso; i risvolti di tipo organizzativo, logistico, informativo sono molto complessi e il processo di creazione di uno sportello polifunzionale richiede, al di là della progettazione, un percorso di attuazione pluriennale.

Di conseguenza, lo sportello che prenderà avvio nel gennaio 2012, comprenderà un primo nucleo di attività destinate ad incrementarsi nel tempo con il progressivo ampliamento dei procedimenti che saranno gestiti allo sportello.

## 1.2 - Progetto Prioritario: Gestire le relazioni esterne e la partecipazione

(rif. PEG 0015-0016 – RPP 104)

Scheda processo n. 1

## DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Con questo progetto si intende dare vita a nuovi percorsi di partecipazione del cittadino alla vita del Comune e alle iniziative messe in atto dall'Amministrazione Comunale, e fornire nuovo impulso alle strategie già sperimentate (iniziative pubbliche).

Infatti, all'ormai consolidata attività legata alla partecipazione alle iniziative pubbliche, si affiancano le nuove attività del Tavolo Giovani e della piattaforma di e-democracy.

## OBIETTIVI PERSEGUITI

Stimolare, favorire e facilitare i cittadini affinché entrino in contatto con l'Ente Locale e partecipino maggiormente alla vita democratica, grazie anche all'implementazione dell'uso di nuove tecnologie.

## ATTIVITÀ

Nello specifico le attività del progetto si concretizzano nelle seguenti iniziative:

- **Nuovi strumenti di decentramento, partecipazione e e-democracy.**  
Si tratta attivare nuove modalità di partecipazione e informazione ai cittadini, dopo l'abolizione del decentramento, con particolare attenzione alla diminuzione del digital divide e garantendo il più possibile l'accesso alla rete. Occorre anche promuovere la collaborazione con il mondo universitario e gestire i contenuti della piattaforma e-democracy in collaborazione con la Rete Civica Milanese (RCM).
- **Tavolo Giovani.**

Si intende promuovere la partecipazione dei giovani (fascia dai 16 ai 30 anni) alla vita pubblica attraverso nuove tecnologie (Internet) e strumenti ad esse collegati (Facebook), stimolando nuove progettualità e forme di aggregazione. Grazie alla collaborazione con il mondo universitario e promuovendo interventi coordinati con le politiche sociali, culturali, sportive si vuole giungere ad un più elevato livello di coinvolgimento dei giovani nella vita pubblica cittadina.

- **Iniziative pubbliche.**

Viene incentivata e promossa il più possibile la partecipazione dei cittadini ad assemblee, convegni, eventi e presentazioni pubbliche, attraverso le quali vengono presentati e illustrati programmi, iniziative e progetti messi in atto dall'Amministrazione Comunale, spesso attivando anche percorsi di partecipazione grazie ai quali i cittadini possono portare un contributo in termini di dibattito, riflessioni ed idee al processo in atto.

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo.

## CRITICITA'

Le maggiori criticità possono così riassumersi:

- Le attività legate alla piattaforma di e-democracy e al Tavolo Giovani sono nuove attività, che richiedono particolare volontà ed organizzazione per quanto riguarda il coordinamento delle associazioni coinvolte e per quanto riguarda la promozione di questi nuovi strumenti agli utenti cui sono indirizzati, in modo particolare ai giovani.
- La promozione e l'organizzazione di iniziative pubbliche vede la sua maggior criticità nel costante aggiornamento degli indirizzi di riferimento, nella tempestività della comunicazione, nell'attività di recall.

### ***1.3 - Gestire la segreteria generale e le attività interne al settore***

(rif. PEG 001, 004, 1003, 1004,1005, 1018 - RPP 0101- RPP 0105)

Scheda processo n. 3

## DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Il progetto è caratterizzato da un insieme di attività che si possono suddividere a grandi linee in attività di servizio agli altri Settori dell'Ente, agli organi politico-istituzionali, ai cittadini. Le procedure gestite sono complesse e tra di loro molto diversificate e rispondono a precisi dettati normativi.

Tali procedure permettono di garantire:

- agli organi politici dell' Ente (Consiglio Comunale, organismi di derivazione consiliare e Giunta Comunale) l' assistenza tecnico amministrativa per la corretta gestione della fase di adozione e di esecutività degli atti deliberativi.
- Ai dirigenti e ai Settori dell'Ente l' assistenza tecnico amministrativa nell' adozione delle determinazioni dirigenziali.
- Al Consiglio Comunale e ai Gruppi Consiliari l'assistenza tecnica e amministrativa alle realizzazioni delle iniziative politico istituzionali.
- Al settore il controllo e il monitoraggio dei flussi di entrata e spesa, la gestione degli istituti giuridici del personale, la programmazione e gestione del piano di formazione

## ATTIVITA'

Nello specifico le attività del progetto si concretizzano:

1 - per quanto riguarda il **CONSIGLIO COMUNALE** e gli organi di sua derivazione, in attuazione del principio di autonomia sancito dal testo unico 267/2000:

- Nell'assistenza al Consiglio Comunale in tutte le fasi di adozione degli atti deliberativi;
- Nella gestione delle interrogazioni consiliari e delle richieste di accesso agli atti.
- Nel servizio di organizzazione dell'assistenza in aula durante le sedute del Consiglio Comunale;
- Nell'assistenza all'Ufficio di Presidenza alla Commissione Capigruppo, alla Commissione Affari istituzionali e alla Commissione di Controllo e Garanzia;
- Nella gestione delle attività di rappresentanza del Consiglio;
- Nella gestione dei fondi a disposizione del Consiglio e dei Gruppi Consiliari e degli emolumenti spettanti ai Consiglieri Comunali;
- nel costante aggiornamento delle statistiche relative ai lavori consiliari.
- Nel costante e puntuale aggiornamento della sezione Consiglio comunale sul sito istituzionale (convocazioni, interrogazioni, composizione gruppi e commissioni)

2 - Per quanto riguarda la **GIUNTA COMUNALE**:

- nell'assistenza alla GIUNTA COMUNALE in tutte le fasi di adozione degli atti deliberativi;
- nella gestione degli emolumenti spettanti al Sindaco e agli Assessori;
- nell'assistenza ai Settori in tutte le fasi di adozione delle deliberazioni e determinazioni dirigenziali.

3 - per quanto riguarda la **segreteria del sindaco**:

- nell'organizzazione, progettazione, gestione delle iniziative, eventi e ricorrenze di tipo istituzionale, attraverso la collaborazione ed il coordinamento con soggetti istituzionali diversi, in virtù di rapporti consolidati, convenzioni e/o protocolli d'intesa.
- Nell' organizzare e gestire la cura e lo sviluppo dell'immagine dell'Amministrazione mediante le attività di rappresentanza quali inaugurazioni, missioni degli Amministratori, visite di delegazioni di autorità straniere o personalità di particolare rilievo, gemellaggi, mostre, onoranze funebri, arredi, targhe e riconoscimenti.
- Nella attività di normale segreteria del Sindaco e gestione delle trasferte e missioni del Sindaco e degli amministratori delegati dal Sindaco.

4- per quanto riguarda la **segreteria di settore**:

- Nel supporto amministrativo ai vari uffici per corretto espletamento delle attività amministrative necessarie per la formalizzazione degli atti e tutta l' attività amministrativa in generale
- Nell' attività di gestione dell'albo delle associazioni
- Nella gestione degli istituti giuridici inerenti il personale (presenze, assenze, indennità accessorie, straordinario, permessi, ecc.)

- Nelle liquidazioni mensili delle competenze accessorie al personale di settore e al personale preposto all'assistenza degli organi istituzionali.
- Nella predisposizione statistiche periodiche inerenti la gestione dello stanziamento per il lavoro straordinario
- Nella gestione acquisto riviste, pubblicazioni
- Nella gestione e programmazione dei corsi di formazione ed aggiornamento del personale
- Nel controllo e monitoraggio costante circa gli andamenti di spesa riferiti a tutti i capitoli del settore
- Nel coordinamento e gestione quotidiana dei servizi di uscierto.

## RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## CRITICITA'

Le maggiori criticità derivano:

- dalla mancanza di uniformità formale nella predisposizione degli atti di competenza della Giunta, del Consiglio e delle determinazioni dirigenziali da parte dei settori dell'ente, nonostante l'utilizzo di una procedura informatizzata e la presenza di istruzioni per l'uso e dall'eccessivo dispendio di tempo necessario per uniformare gli atti e per integrare la documentazione richiamata negli stessi;
- dalla necessità di ridurre la carta in circolazione attivando modalità di trasmissione on line degli atti e attivando la firma digitale.

## ATTIVITA' DI MIGLIORAMENTO

DESCRIZIONE ATTIVITA'	TEMPI	SOGGETTI COINVOLTI	RISULTATI ATTESI
Sostituzione dell'attuale procedura di gestione delle deliberazioni/determinazioni	Secondo semestre	Settore ITC	Riduzione tempi di lavoro da parte degli uffici; completa eliminazione del cartaceo
Assistenza agli uffici che dovranno utilizzare la nuova procedura per l'inserimento delle proposte di deliberazioni/determinazioni	Tutto l'anno	Tutti i Settori	Riduzione tempi di lavoro da parte degli uffici; completa eliminazione del cartaceo
Definizione dei livelli di accesso da parte di cittadini o di soggetti qualificati alle determinazioni dirigenziali	Entro dicembre	Settore ITC	Pubblicizzazione determinazioni dirigenziali nel rispetto delle direttive del garante della privacy
Analisi del regolamento del consiglio comunale e, a seguire, dello statuto comunale	Intero anno	Commissione affari istituzionali	Adeguamento alle disposizioni normative vigenti e individuazione di soluzioni organizzative più snelle

Definire, organizzare e realizzare i programmi delle manifestazioni istituzionali con particolare riferimento alle attività celebrative del 150° anniversario dell'unità d'Italia.	Intero anno	Altri settori	Garantire la realizzazione del programma di manifestazioni per festeggiare i 150 anni dell'unità d'Italia.
--	-------------	---------------	--

## **1.4 - Fornire il supporto Legale e gestire i rapporti con le aziende**

(rif. PEG 1009 - RPP 0102- )

Scheda processo n. 8

### **DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

Tale progetto garantisce l'attuazione delle attività e procedure necessarie per la tutela legale dell'Ente dinanzi ai vari organi di giustizia, nonché il supporto legale ai Settori con pareri legali nelle materie giuridiche.

Si occupa del controllo analogo previsto dalla vigente normativa in materia di società partecipate curandone gli assetti societari legati ai temi della governance e mantenendo con le stesse società rapporti costanti.

### **ATTIVITÀ**

L'attività si concretizza:

- nella gestione di tutti i contenziosi dell'Ente, eccezion fatta per i contenziosi inerenti il Settore Entrate, limitatamente ai contenziosi di fronte alle Commissioni Tributarie e per il Settore Urbanistica per i quali la competenza nel merito rimane propria dei Settori stessi con il coordinamento del servizio legale; a tale proposito si evidenzia che per alcune questioni giuridiche di particolare complessità l'ufficio svolge funzioni di coordinamento fra i diversi settori dell'ente e professionalità esterne all'ente finalizzate al raggiungimento di soluzioni condivise e opportune per l'ente
- Nell'attività di studio e ricerca in relazione a quesiti di natura giuridici soddisfatti attraverso pareri resi agli altri settori.
- nella gestione degli incarichi notarili per il rogito di atti;
- nell'attività, congiuntamente ad altri settori dell'ente competenti per materia, di definizione degli assetti societari per lo sviluppo dei temi legati alla governance secondo gli indirizzi espressi dal consiglio comunale ed in attuazione della normativa vigente che è sempre in continua evoluzione
- nella cura dei rapporti con le aziende partecipate relativamente agli aspetti giuridici e formali; gestione dei rapporti istituzionali e dei rapporti economici-finanziari con le società/enti partecipati; predisposizione di atti, determinazioni e proposte di deliberazioni di giunta e di consiglio comunale relative alle società ed enti partecipate -tra i quali atti costitutivi e statuti - e operazioni societarie modificative delle condizioni associative e contrattuali; verifica dei bilanci di società controllate e partecipate, aziende comunali ed enti vari; analisi dei programmi e dei risultati d'esercizio delle aziende controllate e collegate; elaborazione di appositi report informativi per gli organi comunali comportanti analisi dei programmi e dei risultati d'esercizio per il controllo dell'andamento della loro gestione economica e finanziaria; controllo di gestione e dei contratti di servizio stipulati in collaborazione con il settore finanziario ed i settori competenti per materia. trasmissione agli organi competenti dello Stato delle informazioni dallo stesso richieste a scadenze

programmate previste dalla legge. Collaborazione con il settore economico-finanziario dell'ente per la trasmissione di dati di bilancio alla Corte dei Conti. e agli organi ministeriali

- pubblicizzazione, sul sito del Comune, dei dati relativi la composizione dei Consigli di Amministrazione delle Aziende e Società pubbliche in applicazione del principio di trasparenza previsto dalla legge

## ATTIVITA' DI MIGLIORAMENTO

Oltre alla normale attività, nel corso dell'anno sono previsti, in ottemperanza anche a disposizioni normative, le seguenti operazioni societarie che verranno realizzate in collaborazione con i settori competenti per materia:

A- trasferimento della gestione delle farmacie ad altro soggetto

B- avvio e conclusione dell'operazione di liberalizzazione della gestione del servizio di igiene urbana;

C- verifica, in funzione delle nuove disposizioni normative, le modalità di gestione del Parco del Grugnotorto

## CRITICITA'

Le principali criticità consistono:

- nell'aumento della spesa per gli incarichi, in relazione ad alcune contenzioni di particolare complessità
- nell'esistenza di notevoli quantità di residui passivi e nella difficoltà nella loro gestione in conseguenza della lunghezza dei tempi di definizione delle controversie;
- nella formazione non adeguata del personale in rapporto alle normative applicabili alle attività specifiche del progetto in relazione agli aspetti economici
- nella complessità delle normative in materia societaria determinata anche dalla continua innovazione.

## RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## **1.5 – Gestire i Servizi Generali**

(rif. PEG 1010 - RPP 0102 - RPP 0103 )

Scheda processo n. 4

### **DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

Il progetto è finalizzato a garantire la corretta gestione dei servizi generali dell'Ente e in particolare:

- Il servizio di usciato e presidio nei palazzi delle sedi centrali, l'assistenza alle riunioni degli organi istituzionali, le consegne varie sul territorio;
- Il servizio di notifica e pubblicità legale.

### **ATTIVITÀ**

Nello specifico le attività si concretizzano in:

- Presidio delle sedi di via XXV Aprile e di piazza Confalonieri
- Assistenza alle attività dei diversi uffici
- Assistenza alle riunioni degli organi istituzionali
- Attività di rappresentanza dell'ente mediante la gestione del gonfalone comunale,
- Attività di notificazione degli atti e gestione dell'albo pretorio

### **RISORSE FINANZIARIE E UMANE**

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

### **INDICATORI**

Quelli indicati nella scheda processo

### **CRITICITÀ**

- Scarso livello di formazione e informazione relativamente al personale addetto al front-office.
- Difficoltà nel presidio di più punti di accesso del pubblico.

## 1.6 – Gestire appalti e contratti

(rif. PEG 1001 – RPP 0102)

Scheda processo n. 5

### DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Il progetto è finalizzato a garantire in particolare:

- Le procedure contrattuali, di gara e d'appalto attraverso un costante rapporto con i Settori dell'Ente ed un costante aggiornamento e adeguamento delle procedure alla vigente normativa.

### ATTIVITÀ

Nello specifico le attività si concretizzano in:

- Assistenza tecnico giuridica ai Settori relativamente alle specifiche fasi di loro competenza, dal momento della stesura di tutti gli atti di gara, della definizione delle determinazioni a contrattare e per tutto l'iter delle procedure di gara sino alla stipula dei relativi contratti;
- Attività di studio e ricerca su questioni di natura giuridica di carattere generale e nello specifico in materia di appalti e contrattualistica al fine di soddisfare le richieste di consulenza attivate da tutti i settori dell'Ente;
- Gestione delle procedure volte alla formalizzazione dei contratti di appalto, locazione, concessione;
- Gestione delle attività relative alla pubblicazione dei bandi di gara e degli avvisi.

### RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

### INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### CRITICITÀ

- Mancanza di adeguata formazione del personale dei diversi settori in materia di gestione delle gare d'appalto;
- Complessità delle normative in materia di appalti determinata anche dalla continua innovazione, nello specifico, poi, nel corso dell'anno entrerà in vigore il nuovo regolamento di attuazione del codice degli appalti che determinerà gioco forza la rivisitazione totale degli atti e delle procedure di appalto;
- Diminuzione delle unità operative dedicate al processo contratti

### ATTIVITÀ DI MIGLIORAMENTO

DESCRIZIONE ATTIVITA'	TEMPI	SOGGETTI COINVOLTI	RISULTATI ATTESI
Aggiornamento di schemi di bandi per lavori, servizi e forniture e di istruzioni operative e aggiornamenti normativi	Intero anno		Assicurare l'economicità dell'azione amministrativa e l'uniformità di comportamenti

## **1.7 – Gestire i il protocollo e l'archivio**

(rif. PEG 1006- RPP 0102 )

Scheda processo n. 10

### **DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

Il progetto è finalizzato a garantire in particolare le procedure di protocollazione degli atti in entrata ed uscita, la tenuta dell'archivio generale corrente, di deposito e storico

### **ATTIVITÀ**

Nello specifico le attività si concretizzano in:

- Gestione del flusso documentale in entrata, quasi interamente da parte dall'ufficio protocollo, in uscita, in forma decentrata dai vari settori dell'ente
- Spedizione della corrispondenza cartacea proveniente dai vari settori protocollata ed imbustata
- Spedizione delle PEC in forma decentrata da parte degli operatori autorizzati dei vari settori attraverso la procedura informatica del protocollo che, fungendo anche da gestione documentale, ne consente l'archiviazione anche delle relative ricevute di accettazione e avvenuta consegna associandoli automaticamente ai rispettivi protocolli
- Classificazione archivistica dei documenti contestualmente alla protocollazione
- Attività di ricerca e di informazione prestata ai Settori dell'Ente per la riproduzione di atti protocollati e ai cittadini sulla destinazione delle loro pratiche
- Gestione degli archivi storico e di deposito
- Attività di assistenza ai settori per la regolare tenuta degli archivi correnti cartacei ed elettronici e per ricerche di pratiche d'archivio

### **RISORSE FINANZIARIE E UMANE**

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

### **INDICATORI**

Quelli indicati nella scheda processo

### **CRITICITÀ**

- Concentrazione di alcuni settori delle attività di smistamento dei protocolli con aggravio dei tempi di presa in carico da parte dei servizi competenti.

## ATTIVITÀ DI MIGLIORAMENTO

DESCRIZIONE ATTIVITA'	TEMPI	SOGGETTI COINVOLTI	RISULTATI ATTESI
Introduzione della firma digitale dei documenti in uscita e gestione cartacea degli stessi per i destinatari non PEC attraverso la segnatura elettronica fornita dalla procedura informatica di protocollo che ne attesta la copia cartacea del documento digitale oltre che evidenziarne il firmatario.	Entro fine anno	Tutti i settori	Eliminazione della minuta cartacea dei documenti in uscita gestiti interamente attraverso la procedura informatica del protocollo.
Attivazione graduale dei fascicoli elettronici dell'intero flusso documentale formato standard A3 e A4 con l'obbligo di fascicolazione per i documenti in uscita	Intero anno	Tutti i settori	Predisposizione del piano di fascicolazione da allegare al Manuale di gestione del Protocollo, riferito ai fascicoli elettronici e cartacei.
Ottimizzazione nella procedura informatica della funzione di "repertorio oggetti" con la precompilazione dei campi obbligatori dei protocolli ricorrenti nel corso dell'anno (iscrizione asili nido, CRE, idoneità alloggiative, certificazioni energetiche, ecc.) oltre l'attivazione di quelli che di volta in volta si rendono necessari per la gestione in particolare di bandi di concorso, gare, ecc.	Intero anno		Notevole snellimento delle procedure di protocollazione dei documenti ricorrenti ma anche di quelli eventuali con l'obiettivo di ridurre al massimo il rischio di erronee assegnazioni, consentendo la pressoché immediata predisposizione di liste o graduatorie necessarie per l'espletamento di gare o concorsi.
Individuazione dei fascicoli suscettibili di dematerializzazione dei documenti cartacei in arrivo, prevedendone l'archiviazione immediata in archivio di deposito, con obbligo di digitalizzare gli eventuali documenti in uscita collegati.	Intero anno		Archiviazione immediata dei fascicoli dematerializzati con l'abbattimento dei costi di gestione degli archivi correnti e delle consequenziali archiviazioni.
Graduale dematerializzazione per fini consultativi e di riproduzione delle deliberazioni di Giunta e Consiglio Comunale e delle Determinazioni Dirigenziali	Intero anno		Riduzione dei costi di estrazione degli atti dall'archivio storico, acceso ai settori competenti per materia ed abbattimento dei tempi di ricerca
Inventario informatico dei fascicoli versati in archivio storico a decorrere dall'anno 1982	Intero anno		Accesso all'inventario informatico da parte dell'utenza interna, segnatamente ai fascicoli di propria competenza

## 1.8 – Gestire i Servizi Demografici

(rif. PEG 1019, 1021- RPP 0103)

Scheda processo n. 9

### DESCRIZIONE DEL PROGETTO

La gestione dei servizi demografici è finalizzata a garantire diverse attività, delle quali la più significativa è riferita al front-office, per il soddisfacimento dei bisogni degli utenti.

Si tratta di attività regolate totalmente da precisi dettati normativi che stabiliscono sia le modalità che i tempi entro i quali perfezionare i diversi procedimenti.

Ai compiti svolti correntemente per la gestione ordinaria del servizio si associano altre funzioni preordinate all'assolvimento di disposizioni legate ad eventi straordinari, quali tornate elettorali e Censimenti generali.

### ATTIVITÀ

#### Attività ordinarie

Regolare tenuta dei registri d'anagrafe e di stato civile;

- Iscrizioni, cancellazioni e variazioni anagrafiche su richiesta diretta dei cittadini;
- Iscrizioni, cancellazioni e variazioni d'ufficio in base a comunicazioni provenienti da altri enti;
- ricezione di denunce di eventi ( nascite e morti) e redazione dei rispettivi atti;
- accettazione delle richieste di matrimonio, di richiesta cittadinanza italiana e relativi atti;

Rilascio di certificazione anagrafica e di stato civile;

Rilascio della carta d'identità;

Rilascio della certificazione ISEE;

Regolare tenuta delle liste elettorali e dei giudici popolari;

- aggiornamento delle liste elettorali, nei tempi e nei modi previsti dalla legge, con iscrizioni, cancellazioni, variazioni comunicati dall'anagrafe;
- gestione dell'Albo dei giudici popolari;
- tenuta dell'Albo dei presidenti di seggio;
- gestione dell'Albo degli scrutatori;

Gestione della toponomastica e delle attività ad esse collegate;

- Inserimento nel viario comunale di nuove vie, con il toponimo assegnato, e attribuzione di numeri civici agli edifici ricadenti sulla stesse.

Trasmissione dei dati anagrafici attraverso il sistema telematico bidirezionale INA-SAIA;

#### Attività straordinarie

Le attività straordinarie principali che riguardano i servizi demografici consistono in:

- Gestione delle tornate elettorali previste per l'anno;
- Gestione del Censimento della popolazione e degli edifici previsto per ottobre 2011.

### RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## CRITICITÀ

Le maggiori difficoltà sono:

- Inadeguatezza delle risorse umane e finanziarie rispetto ai servizi da presidiare
- Definizione delle problematiche anche comunicative legate ad un sempre maggior afflusso di cittadini stranieri ed alle nuove competenze trasferite all'ufficio anagrafe.
- Necessità costante di aggiornamento professionale a seguito delle nuove competenze attribuite.
- Tempi di gestione dell'archivio cartaceo, ancora presente fino a quando non verrà richiesta l'autorizzazione a non produrre più cartaceo, considerato l'elevato numero di pratiche gestite.
- Problematiche derivanti dall'applicazione delle normative internazionali e del diritto internazionale privato in tema di riconoscimento della cittadinanza, dell'adozione e dei matrimoni civili.

### 1.9 - Gestione Cimiteri

(rif. PEG 1021 - RPP 0103)

Scheda processo n. 6

L'obiettivo del Servizio Cimiteriale è quello di garantire la gestione dell'evento morte assicurando l'erogazione dei servizi connessi, con particolare attenzione al miglioramento del servizio in termini di tempistica, modalità di accoglienza e ritualità.

A tale scopo, il progetto si prefigge di aumentare la redditività dei forni crematori e dei servizi connessi, in particolare la sala del commiato, mediante aumento dei tempi di utilizzo, attraverso un miglioramento della ritualità e della qualità del servizio offerto ed una campagna di informazione e comunicazione.

Nell'ottica di incremento delle entrate, il servizio mira ad aumentare i proventi mediante la vendita di aree presso i cimiteri storici, previa sistemazione delle stesse da parte del settore lavori pubblici.

Al fine di ottimizzare le risorse umane, è previsto di affidare mediante gara la gestione dei cimiteri storici, con lo scopo di recuperare personale da impiegare presso il crematorio, nell'ottica di aumentarne la redditività.

Il servizio proseguirà nell'attività di supporto - iniziata nell'anno 2010 - al settore lavori pubblici per la realizzazione del nuovo lotto del cimitero di via dei cipressi, attraverso l'istituto del project financing, al fine di incrementare il patrimonio cimiteriale.

Occorre, comunque, proseguire nell'attività di analisi di tutte le operazioni cimiteriali, al fine di migliorare gli aspetti legati alla manutenzione degli impianti e alla sicurezza dei lavoratori nonché garantire una maggiore sicurezza e controllo degli spazi del cimitero nuovo.

## ATTIVITÀ

Le attività ordinarie di gestione dei cimiteri si concretizza in:

SERVIZI	ATTIVITA'	SOGGETTI COINVOLTI
Trasporto funebre	Accreditamento agenzie di pompe funebri operanti nel territorio	Dirigente, funzionario, ufficio stato civile e cimiteri
Cremazioni	- Rilascio autorizzazione cremazione deceduti in Cinisello Balsamo - rapporti con agenzie ed enti locali di zone limitrofe che inviano salme presso il nostro impianto - Analisi della documentazione e conseguente data per il rituale presso il crematorio comunale	Imprese di Onoranze Funebri Familiari dei deceduti Operatori cimiteriali
Operazioni cimiteriali	Sepoltura: Inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazione, traslazione e dispersione delle ceneri.	Operatori cimiteriali ufficio stato civile e cimiteri Imprese di Onoranze Funebri Familiari dei deceduti
Rilascio concessioni cimiteriali	Concessione di manufatti cimiteriali sotto forma di scrittura privata soggetta a registrazione solo in caso d'uso	Familiari dei deceduti
Rimborsi	Rimborso quote di concessioni cimiteriali ai titolari in seguito a rinuncia per giustificati motivi.	Cittadini titolari di concessione che ne facciano richiesta
Cremazioni presso terzi	Effettuare la cremazione in altri impianti in caso di non funzionamento del forno inceneritore	Operatori del servizio cimiteriale
Servizio di illuminazione votiva	Il servizio è gestito in concessione	Ufficio cimiteriale Ufficio tecnico Concessionaria utenti
Gestione ordinaria dei tre cimiteri cittadini attraverso l'acquisto di materiale di consumo vario e piccole attrezzature.	Gestione e controllo del materiale occorrente per il funzionamento dei tre cimiteri e del forno crematorio compreso il materiale di pulizia	Ufficio cimiteriale fornitori
Autorizzazioni per collocamento lapidi e o monumenti .	Gestione amministrativa delle autorizzazioni Rilascio autorizzazioni in base ad iter già definiti	Ufficio cimiteriale

## RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo.

## CRITICITÀ

- Necessità di migliorare i servizi ed incrementare le entrate con un minor numero di risorse di personale, in particolare di operatori cimiteriali.
- Difficoltà nella gestione amministrativa delle pratiche relative alla cremazione e alla operazioni cimiteriali per la mancanza di informatizzazione.
- Difficoltà nella gestione delle concessioni cimiteriali derivanti dalla mancanza del catasto cimiteriale e dalla gestione manuale dei cimiteri.
- Difficoltà ad individuare soluzioni condivise con gli altri Settori dell'Ente in capo ai quali sussistono competenze concorrenti e trasversali.

## • ATTIVITÀ DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi principali dell'attività di miglioramento sono i seguenti:

DESCRIZIONE ATTIVITA'	TEMPI	SOGGETTI COINVOLTI	RISULTATI ATTESI
Predisposizione di tutti gli atti necessari all'indizione della gara per la gestione delle operazioni cimiteriali presso i due cimiteri storici di Cinisello e Balsamo.	Entro Settembre	Responsabile Cimiteri; ufficio concessioni cimiteriali; Settore Lavori Pubblici, Settore Ecologia	recuperare personale da impiegare presso il crematorio, nell'ottica di aumentarne la redditività.
Attività di supporto al settore lavori pubblici per la realizzazione del nuovo lotto del cimitero di via dei cipressi, attraverso l'istituto del project financing.	Entro Settembre	Responsabile Cimiteri; Settore Lavori Pubblici, Settore Ecologia	incrementare il patrimonio cimiteriale, a fronte delle richieste dei cittadini di colombari, tombe di famiglia e di ossari.
Predisposizione dei criteri di assegnazione delle nuove aree presso i cimiteri storici. Procedura per la concessione delle stesse.	Intero anno	Responsabile Cimiteri; ufficio concessioni cimiteriali; Settore Lavori Pubblici, Operatori cimiteriali	Soddisfare la richiesta dei cittadini ed incrementare le entrate.
Realizzazione campagna di comunicazione sulla cremazione	Entro settembre	Responsabile cimiteri Ufficio stampa URP	Aumentare la richiesta di cremazioni Aumentare le entrate da cremazioni
Analisi delle attività cimiteriali	Intero anno	Responsabile cimiteri Operatori cimiteriali Servizio prevenzione e protezione.	Miglioramento degli aspetti legati alla ritualità e alla sicurezza sul lavoro.
Riorganizzazione della struttura cimiteriale a seguito del completamento dei lavori con indizione della gara per l'acquisizione degli arredi per gli uffici e la predisposizione di tutti i collegamenti necessari.	Entro dicembre	Settore ITC Settore lavori pubblici	Rendere fruibili gli uffici presso il cimitero per consentire il trasferimento degli stessi entro la fine del 2011.

## 1.10 – Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP

(rif. PEG 0005–0010-0011-0013- 0014 RPP 0104)

Scheda processo n. 2

### DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Il progetto racchiude tutte le variegate attività volte a garantire l'informazione e la comunicazione istituzionale curate dall'URP e dall'ufficio stampa comunale, e le attività di accesso, accoglienza informazione all'utenza svolte dall'URP.

### OBIETTIVI PERSEGUITI

Promuovere l'immagine e le attività dell'Ente assicurandone adeguata e sistematica conoscenza all'esterno. Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune e dalle altre strutture pubbliche. Rispondere in modo efficace alle richieste della cittadinanza. Informare puntualmente gli organi di stampa delle scelte e delle iniziative dell'Amministrazione Comunale.

### ATTIVITA'

Nello specifico le attività del progetto si concretizzano in:

In generale	Nel dettaglio
<p>Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune e dalle altre strutture pubbliche sulle modalità del loro utilizzo.</p> <p>Promuovere l'immagine e le attività dell'Ente, assicurandone adeguata conoscenza all'esterno.</p> <p>Migliorare l'informazione sull'operato dell'Amministrazione e sui servizi comunali erogati.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestire gli sportelli di accesso al pubblico (distribuzione dei lettori di smart card per la carta regionale dei servizi, assegnazione dei codici PIN/PUK, gestione delle domande per l'erogazione del bonus gas/energia; raccolta e distribuzione di tutta la modulistica del Comune di Cinisello Balsamo o di altri Enti per un più facile accesso ai servizi; gestione richieste contributi vari, attività del difensore civico, gestione sportello casa);</li><li>• raccolta di tutti gli atti di pubblica consultazione (delibere, determine, regolamenti) dell'Ente;</li><li>• l'ascolto, la raccolta, la gestione ed il monitoraggio di petizioni, reclami, suggerimenti presentati all'URP;</li><li>• il collegamento, anche telematico, con gli uffici pubblici del territorio ed extra città per una migliore integrazione dei servizi al cittadino (Regione, Province, Poste, Agenzia delle Entrate);</li><li>• campagne di comunicazione in occasione di lavori pubblici, grandi opere, viabilità, trasporti, sicurezza, bilancio e altri eventi rilevanti per la vita della città attraverso la realizzazione di pubblicazioni, manifesti e locandine;</li></ul> <p>Indagine sulla valutazione dei servizi da parte dei cittadini, che comprende la rilevazione e l'analisi dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza per arrivare a definire il livello di gradimento dei servizi comunali, delle loro modalità di</p>

	erogazione e delle loro strutture, attraverso l'ascolto e la raccolta delle segnalazioni, osservazioni, lamentele della cittadinanza;
<p>Curare e sviluppare i rapporti con i media.</p> <p>Attivare iniziative volte allo sviluppo della comunicazione interna dell'Ente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione di una Newsletter settimanale elettronica inviata via mail ad assessori, dirigenti, quadri interni, con diffusione a collaboratori di Enti e Aziende partner, opinion leaders locali, consiglieri comunali e a tutti i cittadini che ne fanno richiesta;</li> <li>• Sviluppo dei rapporti con i media, attraverso la redazione di comunicati stampa, l'organizzazione di conferenze stampa, l'attività redazionale rivolta all'aggiornamento delle informazioni nel sito internet, il giornale comunale e la redazione di materiali divulgativi sia cartacei che multimediali destinati alla stampa;</li> <li>• predisposizione di una rassegna stampa quotidiana sulla rete Intranet e quindicinale relativa ai periodici locali. Rassegna che rimane un momento di monitoraggio degli interventi fatti, oltre che spunto per nuove iniziative;</li> <li>• gestione dei contenuti della Web Tv e del Tg del Nord Milano;</li> <li>• aggiornamento quotidiano del sito internet e del maxi schermo;</li> </ul>

## RISORSE UMANE E FINANZIARIE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## CRITICITA'

Le maggiori criticità di questo variegato insieme di attività diverse possono essere così riassunte:

- **necessità di mantenere moltissimi rapporti esterni** e di garantirsi un costante aggiornamento sulle diverse attività ed iniziative dell'ente e sulle novità relative, compito non sempre facile in considerazione delle numerose notizie che quotidianamente devono essere reperite presso i diversi settori;
- **necessità di rispondere in tempi brevissimi** alle richieste di informazione da parte dei media e di gestire un'informazione molto spesso in divenire;
- **il costante e quotidiano rapporto con il pubblico;**
- **necessità di un quotidiano aggiornamento** di tutti gli operatori sulle novità normative, procedurali e sulle modalità comunicative da tenere sui più svariati problemi e argomenti, in modo da garantire sempre uniformità di comportamenti e di informazioni fornite;
- L'ampio orario di apertura al pubblico dell'URP e la presenza di lavoro su turni spesso impongono di **collocare i momenti di informazione / formazione comune nelle pause tra le aperture degli sportelli o in intervalli di tempo molto limitati.**



Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Roberta Pazzi	Dir	3%						
Massimiliano Mainetti	D	40%	collaborazione personale di altro settore		Capano Massimo			
Paola Cinquanta	D	30%	collaborazione personale di altro settore		Bortolamei Massimo			
Anna Uricchio	D	80%	collaborazione personale di altro settore		Weisz Diego			
Lara Ricciotti	D	50%						
Daniela Cavallini	D	10%						
Rosalba D'Atri	D	10%						
Giuseppina Biuso	C	10%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>indicatori di efficacia</b>								
% copertura newsletter giovani su popolazione giovanile (16-30 anni)					<b>35%</b>			
% utenti social network su popolazione giovanile (16-30 anni)					<b>22%</b>			
% utenti piattaforma e.democracy su popolazione					<b>0,13%</b>			
<b>indicatori di efficacia temporale</b>								
tempo medio di preparazione dell'iniziativa pubblica (in giorni)					<b>20</b>			
<b>Analisi delle iniziative</b>								
<b>Iniziativa</b>			<b>Dettaglio Programmi</b>			<b>Operatività</b>		
NUOVI STRUMENTI DI DECENTRAMENTO PARTECIPAZIONE E DEMOCRACY			Studiare e attivare nuove modalità di partecipazione e informazione ai cittadini dopo l'abolizione del decentramento. Diminuire il digital divide, garantire l'accesso alla rete. Promuovere la collaborazione con il mondo universitario attraverso l'attivazione di un comitato scientifico. Gestire i contenuti della piattaforma e-democracy in collaborazione con RCM (rif. PEG 0015-0016 - RPP 104)			COORDINAMENTO ASSOCIAZIONI: è una nuova attività di partecipazione e collaborazione interna ed esterna - richiede particolare volontà e organizzazione - occorre potenziare gruppo lavoro		
TAVOLO GIOVANI			Promuovere la partecipazione dei giovani alla vita pubblica attraverso le nuove tecnologie. Stimolare nuove progettualità e nuove forme di aggregazione. Garantire progettazione ed interventi coordinati con le politiche sociali, culturali, sportive. Promuovere la collaborazione con il mondo universitario. (rif. PEG 0015-0016 - RPP 104))			NUOVA ATTIVITA' partecipazione e collaborazione interna ed esterna - richiede particolare volontà e organizzazione - occorre potenziare gruppo lavoro PIATTAFORMA - TAVOLO GIOVANI con il finanziamento della Camera di Commercio siamo in grado di avviare a partire da gennaio apposito servizio per giovani.		
<b>Analisi del risultato</b>								

URP						Anno	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	<i>Affari Generali e servizi demografici</i>	<i>Pazzi Roberta</i>	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZIO INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<i>Mainetti Massimiliano</i>	Gasparini Daniela	Che collabora				
CdC	<b>COMUNICAZIONE</b>			Altro				
PROCESSO 2								
Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP								
Finalità del Processo								
<p><b>Promuovere l'immagine e le attività dell'Ente assicurandone adeguata e sistematica conoscenza all'esterno. Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune e dalle altre strutture pubbliche. Rispondere in modo efficace alle richieste della cittadinanza. Informare puntualmente gli organi di stampa delle scelte e delle iniziative dell'Amministrazione Comunale.</b></p>								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
cittadini - giornalisti								
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								
n. conferenze stampa	48	34	20	34	10			
n. comunicati stampa	153	195	215	187,7	200			
n. campagne informative	16	18	20	18	20			
n. newsletter	41	46	50	45,7	50			
n. iscritti alla newsletter			1234		1300			
n. petizione evase		18	14	16	14			
n. richieste evase sportello bonus gas			710		900			

n. richieste evase sportello bonus energia		961	536	748,5	900			
n. smart card CRS consegnate	1300	1068	534	967,4	500			
n. pin/puk rilasciati		953	939	946	1000			
n. pratiche evase difensore civico	110	95	182	129	120			
n. accessi sportello casa	149	126	170	148,4	150			
n. domande servizi socioeducativi		213	305	259	300			
n. domande altri contributi		1439	420	929,5	400			
n. accessi totali URP	12020	16053	15234	14435,7	15000			
<b>indici di tempo</b>								
tempo medio evasione petizione (in giorni)			20	20	20			
tempo medio evasione richiesta bonus gas/energia (in minuti)			30	30	30			
tempo medio evasione richiesta smart card + pin/puk (in minuti)			15	15	15			
tempo medio evasione domande altri contributi(in min.)			15	15	15			
tempo medio evasione richiesta sportello casa (in minuti)			20	20	20			
tempo medio evasione domande su servizi socioeducativi(in min.)			15	15	15			
<b>indici di qualità</b>								
% gradimento dei servizi di sportello da parte dell'utenza								
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Roberta Pazzi	Dir	7%	Difensore civico		Fabrizia Berneschi			
Massimiliano Mainetti	D	35%						
Paola Cinquanta	D	70%	Consulente amministratori condominiali		Elisa Pacchetti			
Anna Uricchio	D	20%	Consulente amministratori condominiali		Elena Trezzi			
Lara Ricciotti	D	50%	Consulente amministratori condominiali		Giuseppe Pantò			
Anna Bandera	C	95%	Consulente amministratori condominiali		Elda Ruscica			
Giuseppina Biuso	C	85%						
Daniela Cavallini	D	85%						
Bice D'Amico	C	95%						
Rosalba D'Atri	D	85%						
Ilaria Annunziata	C	95%						
Nives Ventura	B	95%						

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
<b>indicatori di efficacia</b>						
% aggiornamento del sito (n. aggiornamenti/giorno)			10			
tasso di accessibilità agli sportelli (in ore settimanali)		37	37			
% richieste evase su richieste pervenute		100%	100%			
% petizioni evase su petizioni pervenute		100%	100%			
% copertura della newsletter su popolazione		1,50%	2%			
<b>Indicatori di efficacia temporale</b>						
Tempo medio evasione richieste allo sportello (in minuti)		20	20			
tempo medio evasione petizioni (in giorni)		20	20			
<b>Indicatori di qualità</b>						
% gradimento dei servizi di sportello da parte dell'utenza						
<b>Indicatori di trasparenza</b>						
n. informazioni pubblicate (sul sito, newsletter, maxi schermo, mass media) / n. informazioni da pubblicare			100,00%			
<b>Analisi delle iniziative</b>						
Iniziativa	Dettaglio Programmi		Operatività			
<p>COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, DI PUBBLICA UTILITA' E INTERNA - ACCESSO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ALL' UTENZA</p>	<p>Promuovere l'immagine e le attività dell'Ente assicurandone adeguata e sistematica conoscenza all'esterno. Migliorare la comunicazione istituzionale, aumentandone il livello di interattività. Migliorare l'informazione sull'operato dell'Amministrazione e sui servizi comunali erogati. Coordinare maggiormente le informazioni provenienti dai settori sulle attività realizzate dall'Amministrazione. Attivare iniziative volte allo sviluppo della comunicazione interna dell'Ente. Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune e dalle altre strutture pubbliche sulle modalità del loro utilizzo. Curare e sviluppare i rapporti con i media, gestire l'attività redazionale, predisporre rassegna stampa, gestire i contenuti di Web Tv, tg del Nord Milano e sito internet.(rif. PEG 0005-0010-0011-0013- 0014 RPP 0104)</p>		<p>Gestire gli sportelli di accesso al pubblico, gestire il sito internet e il maxi schermo. Redigere comunicati stampa e contenuti redazionali (newsletter, giornale comunale, materiali divulgativi sia cartacei che multimediali). Organizzare conferenze stampa, convegni ed iniziative pubbliche volte a far conoscere ai cittadini progetti e programmi dell'Amministrazione Comunale.</p>			
<b>Analisi del risultato</b>						

						Anno	2011	
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Affari Generali</i>	<i>Pazzi Roberta</i>	<b>Assessore Competente</b>			<b>Dirigente</b>	<b>Assessore</b>	
Servizio	<b>UFFICIO CONSIGLIO COMUNALE E SUPPORTO ALLA PRESIDENZA DEL</b>	<i>Sessa Eleonora</i>	Gasparini Daniela - Ghezzi Luca	<b>Che collabora</b>		Conzi Fabio - Sciotto Pietro		
CdC	<b>UFFICIO CONSIGLIO</b>			<b>Altro</b>		Polenghi Stefano		
<b>PROCESSO 3</b>								
<b>Gestire la segreteria generale e le attività interne al settore</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire il supporto agli organi istituzionali (sindaco, giunta comunale, consiglio comunale e agli organismi di derivazione consiliare) nello svolgimento delle loro funzioni. Garantire supporto ai settori dell' ente attraverso le attività di segreteria. Garantire l' attività di supporto interno al settore. Migliorare l' automazione nella gestione delle procedure di adozione e pubblicazione degli atti con l' obiettivo di digitalizzare completamente il processo.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>settori dell'ente - amministratori - cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di quantità</b>								
popolazione	73216	73659	74150	73675	74150			
n. addetti staff sindaco	6,89	5,64	4,89	5,81	4,89			
n. addetti assistenza organi collegiali	12,35	10,38	6,04	9,59	6,04			
n. addetti segreteria	1,52	1,52	1,52	1,52	1,52			
n. totale dipendenti	20,76	17,54	12,45	16,92	12,45			
n. delibere di giunta	464	452	415	443,67	356			
n. delibere di consiglio	67	90	87	81,33	60			
n. ordinanze del sindaco pubblicate	878	664	606	716	652			
n. determinazioni	1954	1940	1819	1904,33	1800			
n. atti gestiti totalmente in digitale	0	0	0	0	478			
n. interrogazioni pubblicate sul sito	0	0	385	385	184			
n. convocazioni organi consiliari	44	58	41	47,67	48			
n. liquidazioni gettoni consiglieri	12	12	12	12	12			
n. rimborsi datori di lavoro amministratori	32	37	38	35,67	30			

n. liquidazioni indennità assessori e presidente cc	12	13	12	12,33	12				
n. trasferte/eventi organizzati per amministratori	3	4	11	6	11				
n. manifestazioni istituzionali organizzate	37	45	40	40,67	30				
<b>indici di tempo</b>									
tempo medio di pubblicazione delibere GC (da approvazione a pubblicazione)	15,00	15,00	5,50	11,83	5,00				
tempo medio di pubblicazione delibere CC (da approvazione a pubblicazione)	9,00	8,60	4,60	7,40	4,50				
<b>indici di costo</b>									
costo del personale coinvolto nel processo	739.048,02	699.662,19	463.623,14	634.111,12	463.623,14				
costo amministratori	604.210,00	553.914,14	568.066,79	575.396,98	543.395,00				
<b>indici di qualità</b>									
% gradimento									
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>					<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Roberta Pazzi	Dir	15%							
Giusy Gentile	D	10%							
Eleonora Sessa	D	100%							
Rossella Gelosa	D	100%							
Maria Linda Morsiani	C	100%							
Rina Mariani	B	100%							
Annapia Centonza	C	100%							
Carla Zaffarano	C	100%							
Patrizia Cattaneo	C	100%							
Billie Lamorte	C	100%							
Laura Re	C	100%							
Teresa Savietto	B	100%							
Giovanni Perniciaro	B	100%							
Roberta Ardemagni	C	85%							
Rita Torcasso	C	80%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>		Scost.	<b>ESITO</b>
<b>indicatori di efficacia</b>									
% sul personale (n. dipendenti del processo/n. dipendenti totale)				3,01%	2,28%				
% personale staff sindaco (n. addetti staff/n. addetti processo)				34,33%	39,28%				
<b>Indicatori di efficacia temporale</b>									
tempo medio di pubblicazione delibere G.C. (tempo che intercorre tra adozione e pubblicazione dell'atto - n. gg)				11,83	5,00				
tempo medio di pubblicazione delibere C.C. (tempo che intercorre tra adozione e pubblicazione dell'atto - n. gg)				7,40	4,50				
tempo medio di pubblicazione risposte a interrogazioni (tempo che intercorre tra arrivo all'ufficio e pubblicazione dell'interrogazione - n. gg)				1,00	0,50				

<b>Indicatori di qualità</b>					
% gradimento dei servizi da parte dell'utenza					
<b>Indicatori di efficienza economica</b>					
costo medio del processo (costo processo/n. dipendenti)	37.484,40	37.238,81			
costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	8,61	6,25			

#### Analisi delle iniziative

Iniziativa	Dettaglio Programmi	Operatività
ASSISTENZA AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	Assicurare il supporto alla Giunta comunale e ai settori per l'adozione degli atti deliberativi e delle determinazioni dirigenziali. Garantire l'assistenza ed il supporto amministrativo al Consiglio comunale e agli organismi di derivazione consiliare e sviluppare l'attività di collaborazione con i settori per l'adozione delle deliberazioni consiliari. Assicurare l'assistenza tecnica e amministrativa alle iniziative politico istituzionali del Consiglio Comunale e dei gruppi consiliari (rif. PEG 1003, 1104,1018 - RPP 0101)	
STAFF DEL SINDACO E DELLA GIUNTA	Definire, organizzare e realizzare i programmi delle manifestazioni istituzionali con particolare riferimento alle attività celebrative del 150° anniversario dell'unità d'Italia. Organizzare e gestire le attività di rappresentanza dell'Ente. Garantire la corretta e sollecita applicazione delle norme regolamentari in materia di erogazione di contributi ad associazioni. Gestire i rapporti interni e esterni di Sindaco e Giunta.(rif. PEG 001, 004, RPP 0105)	Sostegno alle associazioni - albo volontariato - volontariato: albo, contributi, nuova organizzazione - proposta in giunta: la giunta ha chiesto di valutare se è utile continuare a tenere un albo così come abbiamo fatto fino ad oggi- occorre valutare costi e benefici
SEGRETERIA DI SETTORE	Assicurare il supporto al Dirigente. Gestire gli istituti giuridici inerenti il personale del settore. Liquidare mensilmente le competenze accessorie al suddetto personale. Liquidare le indennità degli Amministratori e i rimborsi ai datori di lavoro degli Assessori. Gestire l'albo delle associazioni.(rif. PEG 1005 - RPP 0101)	

						Anno	2011	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Affari Generali e servizi demografici</i>	<i>Pazzi Roberta</i>	<b>Assessore Competente</b>		<b>Dirigente</b>	<b>Assessore</b>		
Servizio	<b>SERVIZIO AFFARI GENERALI</b>	<i>Pazzi Roberta</i>	Ghezzi Luca	<b>Che collabora</b>	Papi Mauro/Veronese Moreno			
CdC	<b>CONTRATTI</b>			<b>Altro</b>	tutti i dirigenti			
<b>PROCESSO 4</b>								
<b>Gestire i servizi generali</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>garantire il corretto svolgimento dei servizi generali -centralino, uscierato - e ripensare l' organizzazione degli stessi in funzione dell' attivazione dello sportello polifunzionale. Garantire l' attività di notifica degli atti implementando l' utilizzo della procedura informatica. Garantire la pubblicità legale implementando l' albo pretorio on line.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>settori dell' ente - enti esterni - cittadini</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di quantità</b>								
n. notifiche effettuate	8031	8041	6410	7494	5.000			
n. servizio scorta gonfalone	27	25	17	23	12			
n. pubblicazioni all' albo pretorio effettuate in totale nell'Ente	3100	2599	2875	2858	3.000			
n.pubblicazioni all' albo pretorio effettuate dall'Ufficio Messi	3100	2599	1800	2499,666667	500			
n. servizi esterni effettuati	141	230	288	219,67	220,00			
n. personale uscierato	9,83	9,58	9,17	9,526666667	9,17			
n. personale uscierato addetto servizi esterni	1	1	1	1	1,00			

n.messi	4	3,75	3	3,583333333	3,00			
n. dipendenti dell' ente	544	546	531	540,3333333	530,00			
<b>Indici di costo</b>								
costo del personale dell'intero servizio	€ 534.979,43	€ 545.778,69	€ 517.167,76	€ 532.641,96	526.000,00			
costo del personale di usciato	€ 292.229,15	€ 298.952,09	€ 292.248,57	€ 294.476,60	€ 294.000,00			
costo personale impiegato servizi esterni	€ 32.200,38	€ 33.369,32	€ 34.557,04	€ 33.375,58	€ 33.000,00			
<b>Indici di tempo</b>								
n.ore di apertura settimanali al pubblico dell'edificio di Piazza Confalonieri	50	50	50	50	50,00			
n. ore di apertura al pubblico edificio di Via XXV Aprile	53	53	53	53	53,00			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Roberta Pazzi	Dir	5%						
Codecasa Franca	D1	100%						
De Angelis Fernanda	C	100%						
Nisticò Fioramante	B3	100%						
Tommaso Umberto	B3	100%						
Crimella Stefania	B	100%						
Savani Lucilla	B	100%						
De Salvo Maria Francesca	B	100%						
Federico Giuseppe	B	100%						
Lego Matilde Fulvia	B	100%						
Lo Bianco Rosario	B	100%						
Lusi Concetta	B	100%						
Perego Angela	B	100%						
Taglietti Sergio Gabriele	B	100%						
Terracciano Maria Grazia	B	100%						
Ardemagni Roberta	C	5%						
Torcasso Rita	C	20%						
Verderame Antonia Maria	B	100%						

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
<b>Indici di Efficacia</b>						
media notifiche pro capite (n.notifiche effettuate/n unità operative)		2.091,348837	1.666,67			
% personale( n dipendenti del processo/n dipendenti)		2,62%	2,49%			
% implementazione notifiche informatiche (n. notifiche informatiche/n.notifiche totali)		0%	100%			
efficacia del servizio pubblicazioni(n.pubblicazioni effettuate dall' ufficio/n pubblicazioni totali)		87%	17%			
<b>Indici di efficacia temporale</b>						
tempo medio per effettuare i servizi esterni		3gg	2gg			
Tempo medio di notifica atti		3/4gg	2gg			
tasso di accessibilità alle sedi di via XXV Aprile e Piazza Confalonieri (n.ore di apertura totali settimanali/orario di lavoro settimanale pari a 35h)		147,14	147,14			
<b>Indici di efficienza economica</b>						
costo processo servizi esterni (costo personale /n. servizi esterni)		€ 151,94	€ 150,00			
<b>Analisi delle iniziative</b>						
<b>Iniziativa</b>	<b>Dettaglio Programmi</b>		<b>Operatività</b>			
SERVIZI GENERALI	Garantire il corretto svolgimento dei servizi generali dell' ente – centralino e servizio di usciato - e ripensare l'organizzazione degli stessi in funzione dell'attivazione dello sportello unico del cittadino. Garantire il necessario adempimento delle attività di pubblicità legale degli atti dell'ente Proseguire e migliorare l'attività di gestione informatizzata delle notifiche (rif. PEG 1010 - RPP 0102 - RPP 0103 )					
<b>Analisi del risultato</b>						

							Anno	2011
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Affari Generali</i>	<i>Pazzi Roberta</i>	<b>Assessore Competente</b>		<b>Dirigente</b>	<b>Assessore</b>		
Servizio	<b>SERVIZIO AFFARI GENERALI</b>	<i>Pazzi Roberta</i>	Ghezzi Luca	<b>Che collabora</b>	Papi Mauro			
CdC	<b>CONTRATTI</b>			<b>Altro</b>	tutti i dirigenti e funzionari			
<b>PROCESSO 5</b>								
<b>Gestire appalti e contratti</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Supportare la struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti. Migliorare l'attività di supporto ai settori al fine di renderla tempestiva ed adeguata.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>settori dell' ente -enti esterni - imprese</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	73216	73659	74150	73675	<b>74150</b>			
N. contratti stipulati	86	67	90	81	<b>43</b>			
N. pubblicazioni effettuate	59	56	51	55,33	<b>25</b>			
N. personale impiegato nel processo	3	3	3	3	<b>2</b>			
N.unità operative totali dell'Ente	12	11	10	11	<b>10</b>			
N.Unità operative supportate	12	11	9	10,67	<b>6</b>			
N. consulenze prestate	dato non rilevabile	1200	1243	1221,5	<b>800</b>			
<b>Indici di tempo</b>								
Tempo medio di stipula contratto (da data ricevimento documentazione alla data di stipula del contratto)	90	90	60	80	<b>80</b>			
Tempo medio di consegna documenti da parte degli aggiudicatari di appalti (dalla data della richiesta alla data di effettiva consegna all'ufficio)	40	35	30	35	<b>30</b>			

Tempo medio del procedimento di verifica dei requisiti di ordine generale (da data invio richieste vari enti per verifiche a data di conclusione delle operazioni di verifica)	30	30	30	30	30				
<b>Indici di Costo</b>									
Spese di pubblicazione bandi	€ 26.290,40	€ 21.722,00	€ 22.000,00	€ 23.337,47	€ 25.000,00				
Proventi dei diritti di rogito	€ 55.754,16	€ 60.166,78	€ 20.770,31	€ 45.563,75	€ 39.000,00				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Roberta Pazzi	Dir	5%							
Valeria Ciniero	D3	100%							
Antonella Strenghetto	C1	25%							
Maria Nadia Bagnulo	B3	100%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
Incidenza del personale (n.personale impiegato nel processo/n.unità operative totali dell'Ente)				0,27	0,2				
personale contratti/procedimenti attivati per stipula contratti e pubblicazioni (n.personale impiegato nel processo/n. contratti stipulati+n. pubblicazioni effettuate)				0,02	0,02				
n. consulenze prestate (n. consulenze prestate/consulenze previste)				131%	100%				
Consulenze (% di risposte fornite rispetto alle consulenze richieste)				100%	100%				
<b>Indicatori di Efficacia Temporale</b>									
Tempo medio rogito contratto				80	80				
Tempo medio di risposta per richieste di consulenza				1 gg	1 gg				
<b>Indicatori di efficacia economica</b>									
Costo medio pubblicazioni (costo pubblicazioni/n. pubblicazioni effettuate)				€ 421,76	€ 450,00				
<b>Indicatori di qualità</b>									
% gradimento (indagine interna)									
<b>Analisi delle iniziative</b>									
<b>Iniziativa</b>			<b>Dettaglio Programmi</b>				<b>Operatività</b>		
CONTRATTI			Assicurare la corretta gestione delle procedure contrattuali, di gara e d'appalto attraverso un costante rapporto con i settori dell'ente ed un costante aggiornamento e adeguamento delle procedure alla vigente normativa. (rif. PEG 1001 - RPP 0102)						
<b>Analisi del risultato</b>									



n.tumulazioni	571	567	542	560	530			
n. estumulazioni	38	44	37	40	40			
n esumazioni effettuate	1	1	1	1	40			
n esumazioni da effettuare	1874	1874	1874	1874	40			
n inumazioni	68	62	84	71	60			
n rimborsi per retrocessione manufatti	24	31	38	31	30			
n decessi	755	741	691	729	700			
n funerali	554	551	614	573	600			
n unità coinvolte nei processi( non comprensive del personale amministrativo di altri settori)	22	24	29	25	26			
n. custodi e necrofori addetti ai servizi cimiteriali e di cremazione	15	17	13	15	13			
n unità complessive dell' ente	544,00	546,00	531	540,33	530,00			
<b>indici di costo</b>								
costo del processo di gestione dei cimiteri ( escluse cremazioni)			<b>1.207.971,59</b>	<b>1.207.971,59</b>	<b>1.450.000,00</b>			
proventi del processo di gestione dei cimiteri (escluse cremazioni)	<b>1.064.246,26</b>	<b>1.092.932,21</b>	<b>1.002.115,87</b>	<b>1.053.098</b>	<b>1.466.090,00</b>			
costo del processo delle cremazioni			<b>744.000,48</b>	<b>744.000,48</b>	<b>850.000,00</b>			
proventi delle cremazioni	<b>989.802,35</b>	<b>1.268.988,72</b>	<b>1.408.703,88</b>	<b>1.222.498,32</b>	<b>1.651.000,00</b>			
proventi vendita aree cimiteriali (comprensivi di proventi derivanti da rinnovi e prolungamenti)	<b>192.137,13</b>	<b>216.206,00</b>	<b>135.471,04</b>	<b>181.271,39</b>	<b>400.000,00</b>			
<b>indici di qualità</b>								
n reclami e/o segnalazioni								
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>				
<b>Nome e Cognome</b>	<b>sess</b>	<b>Categoria</b>	<b>N ore o % tempo dedicate/o al processo</b>	<b>Tipo</b>	<b>COLLABORATORI</b>	<b>Costo</b>	<b>Nominativo</b>	
Ardemagni Roberta	F	C	10					
Ballarino Massimo	M	B3	100					
Barbera Carmelo	M	B	100					
Biscotti Marco	M	B3	100					
Brancati Massimo	M	B	100					
Buompane Maria	F	B3	20					
Cinti Cristina Silvia	F	B3	20					
Ciussani Laura Maria	F	C	90					
Consiglio Ciro	M	B	100					
Di Vara Concetta	F	C	80					
Falvo Giuseppina	F	C	20					



efficienza servizio cremazioni(media cremazioni effettuate/ n operatori impiegati)	384,50	462,50						
costo pro capite del processo cimiteriale( costo del processo/popolazione) solo 2010 non media del triennio	16,29	19,33						
costo pro capite del processo di cremazione ( costo del processo/popolazione) solo 2010	10,03	11,33						
% di copertura economica (proventi cimiteriali - escluse cremazioni - di competenza <b>2010</b> /costo del processo <b>2010</b> )	83%	101%						
% di copertura economica (proventi derivanti da cremazione di competenza <b>2010</b> /costo del processo di cremazione <b>2010</b> )	189%	194%						
incremento vendita aree (proventi 2011/provento 2010)	221%	295%						
incremento entrate da cremazioni (proventi 2011/ proventi 2010)	135%	117%						
<b>indicatori di qualità</b>								
n reclami e/o n segnalazioni								
<b>Analisi delle iniziative</b>								
<b>Iniziativa</b>	<b>Dettaglio Programmi</b>				<b>OPERATIVITA'</b>			
<b>GESTIONE CIMITERI</b>	<p>Aumentare la redditività dei forni crematori e dei servizi connessi - sala del commiato mediante aumento dei tempi di utilizzo; incrementare le entrate derivanti dalla vendita di aree presso i cimiteri storici. Affidare mediante gara la gestione dei cimiteri storici; fornire supporto al settore lavori pubblici per l'attività legata al project financing per la realizzazione del nuovo lotto del cimitero di via dei cipressi. Proseguire l'attività di analisi delle attività cimiteriali per migliorarne gli aspetti legati alla manutenzione degli impianti e alla sicurezza dei lavoratori e garantire una maggiore sicurezza e controllo degli spazi del cimitero nuovo; predisporre un progetto di riorganizzazione del servizio e di trasferimento degli uffici cimiteriali a seguito della realizzazione, da parte della provincia di Milano, della dorsale in fibra ottica; (rif. PEG 1021 - RPP 0103)</p>				<p>GESTIONE CIMITERI: occorre costruire il bando per la gestione dei due cimiteri storici, trasferire il personale (due persone) al cimitero di Via dei Cipressi per supporto a cremazioni. NUOVO LOTTO: occorre predisporre il projet financing per la realizzazione del nuovo lotto. Il progetto è urgentissimo perché gli spazi al cimitero di Via dei Cipressi stanno esaurendosi. CREMAZIONI: predisporre depliant informativo, fare con ABC convegno su cremazione, concludere il processo di sponsorizzazione con le agenzie funebri, inaugurare la sala del commiato</p>			

SPORTELLO POLIFUNZIONALE						Anno	2011		
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>									
Settore	<i>Affari Generali</i>	<i>Pazzi Roberta</i>	Assessore Competente		Dirigente	Assessore			
Servizio	<b>SERVIZIO INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<i>Mainetti Massimiliano</i>	Ghezzi Luca	Che collabora	Polenghi Stefano				
CdC	<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>			Altro	Tutti				
<b>PROCESSO 7</b>									
<b>Attivare lo sportello polifunzionale</b>									
<b>Finalità del Processo</b>									
<b>Mettere il cittadino al centro dell' organizzazione. Migliorare la qualità dei servizi di front office erogati fornendo ai cittadini l' opportunità di avere informazioni ed assistenza in un unico punto e assicurando standard di servizio unitari</b>									
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>utenti dei servizi comunali - uffici di back office</b>									
<b>Indici</b>									
		2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Roberta Pazzi	Dir	20%							
Salvatore Longo	D	5%							
Paola Cirinnà	D	5%							
Maddalena Tuzio	D	5%							
Silvia Turati	D	5%							
Pasquale Senatore	D	5%							
Anna Bandera	C	5%							
Giuseppina Biuso	C	5%							
Ilaria Annunziata	C	5%							
Rosalba D'Atri	D	5%							

Bice D'Amico	C	5%						
Daniela Cavallini	D	5%						
Nives Ventura	B	5%						
Massimiliano Mainetti	D	15%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Analisi delle iniziative</b>								
<b>Iniziativa</b>			<b>Dettaglio Programmi</b>			<b>Operatività</b>		
SPORTELLO POLIFUNZIONALE			Definire e presentare il progetto per la realizzazione dello Sportello Polifunzionale al fine di consentire lo start up; analizzare e razionalizzare processi e procedure interne finalizzate alla produzione di servizi; progettare e realizzare interventi di sostegno mirati e rivolti a uno specifico segmento di personale particolarmente interessato dal cambiamento organizzativo in corso; attivare lo sportello secondo gli step definiti nel progetto di realizzazione.(rif. PEG 0010 -RPP 104)			MIGLIORE UTILIZZO PERSONALE da utilizzare in servizi sofferenti		
<b>Analisi del risultato</b>								

**Obiettivo di processo  
Misurazione della performance**

Settore	<b>AFFARI GENERALI</b>	<b>Pazzi Roberta</b>	<b>Assessore Competente</b>		<b>Dirigente</b>	<b>Assessore</b>
Servizio	<b>SERVIZIO ASSISTENZA AGLI ORGANI ISTITUZIONALI</b>	<b>Gentile Giuseppina</b>	Ghezzi Luca	<b>Che collabora</b>	Conti Mario - Lucchini Marina	
CdC	<b>UFFICIO DI SUPPORTO LEGALE E DI SUPPORTO ALLA DIREZIONE GENERALE</b>			<b>Altro</b>	Tutti	

**PROCESSO 8**

**Fornire il supporto legale e gestire i rapporti con le aziende partecipate**

**Finalità del Processo**

**Garantire la tutela legale dell'ente dinanzi ai vari organi di giustizia e dare supporto ai settori nella soluzione delle controversie insorte e nelle richieste di consulenza legale. Esercitare un' azione di controllo, dal punto di vista normativo, sulle società partecipate. Garantire l'attività diretta al coordinamento e al supporto, dal punto di vista giuridico, delle attività dirette a definire gli assetti societari e i temi legati alla governance secondo gli indirizzi espressi dagli organi politici. Garantire supporto giuridico ai settori nelle attività dirette alla modifica degli assetti societari.**

**Missione - Visione dell'Ente**

**Stakeholders**

**settori dell' ente -amministratori -società partecipate**

**Indici**

	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di qualità</b>								
popolazione	73.216,00	72.659,00	74.150,00	73.675,00	<b>74.150,00</b>			
numero cause aperte fino a 1 milione di euro	14,00	18,00	15,00	16,00	16,00			
numero cause aperte oltre a 1 milione di euro	3,00	1,00	3,00	2,33	3,00			
numero cause gestite interamente da uffici interni ( giudice di pace)		359,00	273,00	316,00	150,00			
numero cause chiuse	33,00	6,00	9,00	16,00	15,00			

numero cause chiuse con esito favorevole	32,00	5,00	8,00	15,00	10,00				
numero pareri resi	15,00	18,00	22,00	18,33	40,00				
numero unità operative del processo	3,30	3,30	3,10	3,20	3,10				
numero unità operative totali dell'ente	544,00	546,00	531,00	540,00	530,00				
numero fattispecie controllate	10,00	14,00	14,00	12,67	13,00				
numero rilievi formulati durante il controllo gestionale	8,00	19,00	19,00	15,33	19,00				
numero progetti di particolare complessità relativi a modifiche societarie	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00				
numero riievi formulati durante le modifiche societarie	1,00	2,00	2,00	1,67	3,00				
<b>Indici di costo</b>									
Proventi rimborso spese legali cause vinte o trasnsazioni			32.873,00	32.873,00	10.000,00				
costo contenziosi gestiti esternamente	190.364,00	189.995,00	198.453,00	192.937,33	170.000,00				
<b>costo del processo</b>	149.954,42	145.334,78	144.829,95	147.644,60	146.000,00				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Roberta Pazzi	Dir	10%	INCARICO ESTERNO AVVOCATO PER CONSULENZA STRAGIUDIZIALE E PARERI.		10.000,00				
Giuseppina Gentile	D	90%	GESTIONE CONTENZIOSO-Partecipate			PROFESSIONISTI VARI			
Ludovici Cristina	C	60%	COLLABORAZIONE DI PERSONALE DI ALTRI SETTORI PER GESTIONE DIRETTA CONTENZIOSO			DIVERSI			
Russo Maria	C	60%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
%contenziosi positivamente risolti ( numero cause con esito favorevole /numero cause chiuse )					93,75	66,67			

% personale coinvolto ( numero unità operative del processo /numero unità operative totali dell'ente )	0,60	0,58			
% efficacia dei controlli ( numero fattispecie controllate /rilevi formulati durante i controlli )	82,61	68,42			
<b>Indicatore di efficacia temporale</b>					
periodicità controlli ( numero controlli in 12 mesi)	1,28	1,58			
periodicità rilievi per modifiche statutarie ( numero controlli in 12 mesi)	0,08	0,25			
<b>Indicatori efficienza economica</b>					
costo pro capite del processo ( costo processo / popolazione)	2,00	1,98			
% costo del contenzioso ordinario ( spesa contenzioso ordinario/spesa totale contenzioso)	10.523,85	8.947,37			
Costo medio del servizio legale ( costo processo /numero contenzio gesti + pareri)	418,65	698,56			
% incidenza incarichi di difesa esterni ( costo contenziosi gestiti esternamente /costo processo)	0,01	0,01			
<b>Analisi delle iniziative</b>					
<b>Iniziativa</b>	<b>Dettaglio Programmi</b>		<b>Operatività</b>		
SUPPORTO LEGALE E GESTIONE RAPPORTI CON LE AZIENDE	<p>Garantire la tutela legale dell'ente dinanzi ai vari organi di giustizia; perseguire nell'attività di difesa diretta dell'ente da parte di dirigenti e funzionari in tutte le controversie che non prevedono patrocinio legale obbligatorio; consolidare il servizio di supporto legale interno all'ente. garantire l'attività di coordinamento e supporto, dal punto di vista giuridico, delle attività dirette a definire gli assetti societari e i temi legati alla governance secondo gli indirizzi espressi dagli organi politici.</p> <p>In particolare, l'attività di supporto verterà, come specificato nei programmi del settore socio educativo e del settore ambiente ed ecologia:</p> <p>A- al trasferimento della gestione delle farmacie ad altro soggetto,  B- ad avviare e concludere l'operazione di liberalizzazione della gestione del servizio di igiene urbana;  C- a verificare, in funzione delle nuove disposizioni normative, le modalità di gestione del Parco del Grugnotorto(rif. PEG 1009 - RPP 0102)</p>				
<b>Analisi del risultato</b>					

						Anno	2011	
<b>Obiettivo di processo</b> <b>Misurazione della performance</b>								
Settore	<b>Affari Generali e servizi demografici</b>	<b>Pazzi Roberta</b>	<b>Assessore Competente</b>		<b>Dirigente</b>	<b>Assessore</b>		
Servizio	<b>SERVIZIO ANAGRAFE</b>	<b>Longo Salvatore</b>	Ghezzi Luca	<b>Che collabora</b>	Conzi Fabio			
CdC	<b>SERVIZI DEMOGRAFICI</b>			<b>Altro</b>	Papi Mauro- Borzumati Antonio			
<b>PROCESSO 9</b>								
<b>Gestire i servizi demografici</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<p style="color: blue;"><b>Garantire lo svolgimento dell' attività ordinaria dei servizi demografici, tenuta dei registri di Stato civile e di Anagrafe, mantenendo l' attuale livello di servizio al cittadino e individuando soluzioni organizzative che, in vista dell' attivazione dello sportello polifunzionale, consentano il miglior utilizzo delle risorse umane presenti. Garantire l'espletamento del censimento generale della popolazione e delle eventuali tornate elettorali.</b></p>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>cittadini- stranieri comunitari ed extracomunitari- enti della PA</b>								
<b>Indici</b>								
<b>INDICI DI QUANTITA'</b>	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Popolazione residente al 31.12	73216,00	73659,00	74150,00	73675,00	<b>75000,00</b>			
Popolazione straniera residente al 31.12	8682,00	9612,00	10502,00	9598,67	<b>11500,00</b>			
ore di apertura settimanali	25,15	25,15	25,15	25,15	<b>25,15</b>			
ore di apertura annuali ( h settimanali x 52)	1308,20	1308,20	1308,20	1308,20	<b>1308,20</b>			
N° Unità operative processo	21,70	23,70	23,70	23,03	<b>20,03</b>			
N° Pratiche iscrizione anagrafica	2935,00	2900,00	2157,00	2664,00	<b>2500,00</b>			
N° Pratiche cancellazione anagrafica	2461,00	1265,00	1524,00	1750,00	<b>2200,00</b>			
N° Pratiche variazioni anagrafiche	3037,00	2733,00	1413,00	2394,33	<b>2500,00</b>			
N° certificazioni ISEE	1009,00	1100,00	858,00	989,00	<b>500,00</b>			
N° certificati anagrafe	17752,00	40167,00	29093,00	29004,00	<b>28500,00</b>			
N° carte d'identità	12707,00	8906,00	7784,00	9799,00	<b>10000,00</b>			
N° aggiornamenti liste elettorali	5709,00	6260,00	6037,00	6002,00	<b>6000,00</b>			
N° certificati iscrizione liste elettorali		2526,00	5360,00	3943,00	<b>1000,00</b>			
N° tessere elettorali rilasciate	3826,00	5240,00	2105,00	3723,67	<b>2000,00</b>			
N° certificati stato civile	16697,00	16435,00	17855,00	16995,67	<b>17000,00</b>			
N° atti di stato civile	2229,00	1684,00	2265,00	2059,33	<b>2500,00</b>			

Matrimoni civili	174,00	156,00	127,00	152,33	<b>130,00</b>			
Cittadinanze	78,00	163,00	159,00	133,33	<b>176,00</b>			
N° appuntamenti fissati sportello residenza stranieri	1460,00	1742,00	1781,00	1661,00	<b>1750,00</b>			
N° appuntamenti rispettati sportello residenza stranieri	825,00	933,00	970,00	909,33	<b>950,00</b>			
<b>INDICI DI TEMPO</b>								
Tempo medio di attesa allo sportello per pratiche (minuti) iscr. anagrafe+variaz. anagrafe+atti stato civile+matrimoni civili+cittadinanze	4,72	5,18	5,74	5,21	<b>5,21</b>			
Tempo medio di attesa allo sportello per certificati (minuti) certificati anagrafe+certificati stato civile+certificati Isee+carte d'identità+ n. tessere elettorali rilasciate+ cert. Iscr. Liste elettorali	1,42	1,14	1,16	1,24	<b>1,24</b>			
Tempo medio di attesa ( appuntamento) per ricezione pratiche residenze stranieri (giorni)	60,00	60,00	60,00	60,00	<b>60,00</b>			
<b>INDICI DI COSTO</b>								
Costo del personale (in % tempo dedicato al processo)	757941,31	791866,57	775185,59	774997,82	<b>1000000,00</b>			
Costo materiale di consumo e spese di manutenzione strumenti	32828,19	32578,20	53612,30	39672,90	<b>35000,00</b>			
Introiti da rimborso per spese censimento ed elettorali			21010,00	21010,00	<b>?</b>			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>								
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Pazzi Roberta	Dirigente	10						
Tuzio Maddalena	D3	25						
Longo Salvatore	D5	95						
Borlenghi Elena	B4	100						
Botton Alessandro	B5	100						
Borrelli Lucia	B4	100						
Bravi Manuela	C5	100						
Buompane Maria	B7	80						
Camon Elisa	B7	100						
Casarotto Laura	C1	100						
Cinti Cristina	B7	80						
Cirinnà Paola	D1	95						
Curci Maria	C4	100						
Divara Concetta	C3	20						
Falvo Giuseppina	C5	80						
Gaiotto Renata	C5	100						
Garofalo Antonietta	B7	100						
Geremia Paola	B7	100						
Lillo Roberta	C1	100						
Lucente Filomena	B7	80						

Monti Alberto	B4	100						
Oliva Teresa	B6	20						
Pizzamiglio Milena	B7	100						
Ciussani Laura	C4	10						
Marchetti Marisa	C3	10						
Putignano Maria Rosa	C5	100						
Turati Silvia	D2	25						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di efficacia</b>								
<b>Tasso di accessibilità % (h di apertura settimanale/36h)</b>				69,8611%	<b>69,8611%</b>			
<b>% personale (n. unità operative del processo/popolazione)</b>				0,0313%	<b>0,0267%</b>			
<b>Media pratiche pro-capite (somma di tutti i procedimenti/n. unità operative)</b>				3456,28	<b>3744,68</b>			
<b>Indicatori di efficacia temporale/efficienza</b>								
<b>Tempo medio attesa ( appuntamenti) per ricezione pratiche residenze stranieri (giorni)</b>				60	<b>60</b>			
<b>Tempo medio attesa allo sportello per pratiche di iscr. Anagrafe+variaz.anagrafe+atti stato civile+matrimoni civili+cittadinanze ( minuti)</b>				5,21	<b>5,00</b>			
<b>Tempo medio attesa allo sportello per certificati: certificati anagrafe+certificati stato civile+certificati Isee+carte d'identità+n. tessere elettorali rilasciate+certificati iscr. Liste elettorali (minuti)</b>				1,24	<b>1,14</b>			
<b>Indicatori di efficienza economica</b>								
<b>costo medio pratica (costo personale in ragione della percentuale di tempo dedicata al processo+costo materiale di consumo e manutenzione/numero pratiche) in euro</b>				10,23	<b>13,80</b>			
<b>Analisi delle iniziative</b>								
<b>Iniziativa</b>			<b>Dettaglio Programmi</b>			<b>Operatività</b>		
ANAGRAFE ELETTORALE, STATO CIVILE			<p>Proseguire nell'attività di dismissione dell'archivio cartaceo e di creazione di un sistema documentale anagrafico completando anche la sistemazione degli spazi ancora occupati dagli archivi rotanti nel salone anagrafico; questo consentirà di recuperare ulteriori spazi per le attività di front office o back office. Attuare la separazione tra attività di back office e attività di front office propedeutica all'attivazione dello sportello unico per il cittadino e, medio tempore, individuare soluzioni organizzative che consentano di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane presenti per garantire la maggiore funzionalità possibile dei servizi nei confronti della cittadinanza ed un migliore utilizzo del tempo per l'attività di back office. Completare l'attività di rilevazione dei numeri civici e degli edifici iniziata a novembre 2010 con scadenza prevista per aprile 2011; implementare gli atti necessari allo svolgimento del 15° Censimento Generale della Popolazione e delle abitazioni in programma per ottobre 2011; relativamente al servizio elettorale, effettuare le revisioni previste dalla normativa e svolgere le revisioni straordinarie in funzione della tornata elettorale amministrativa di primavera e referendaria di giugno 2011 (rif. PEG 1019, 1021 - RPP 0103)</p>					
<b>Analisi del risultato</b>								

					Anno	2011		
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Affari Generali</i>	<i>Pazzi Roberta</i>	<b>Assessore Competente</b>		<b>Dirigente</b>	<b>Assessore</b>		
Servizio	<b>SERVIZIO AFFARI GENERALI</b>	<i>Pazzi Roberta</i>	Ghezzi Luca	<b>Che collabora</b>	Conzi Fabio			
CdC	<b>ARCHIVIO E PROTOCOLLO</b>			<b>Altro</b>	tutti			
<b>PROCESSO 10</b>								
<b>Gestire l'archivio e il protocollo</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire l'attività di regolare tenuta dell' archivio e del protocollo generale. Proseguire nel processo di dematerializzazione della gestione del protocollo e dell' archivio al fine di ottimizzare i tempi di gestione e le risorse impiegate. Migliorare il servizio di protocollazione all' utenza esterna.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>settori dell' ente - utenti esterni</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	73216	73659	74150	73675	<b>74000</b>			
numero atti protocollati in uscita dal protocollo	16346	16346	11358	14683	<b>80</b>			
numero atti protocollati in uscita complessivamente	18703	17833	14927	17154	<b>16827</b>			
numero atti protocollati in entrata dal protocollo	37950	35357	31542	34950	<b>37620</b>			
numero totale dipendenti protocollo	8,25	9,25	9,25	8,92	<b>10,25</b>			
numero dipendenti del processo	11	10	51	24	<b>149</b>			
numero punti di protocollazione decentrata istituiti (settori)	1	1	11	4	<b>11</b>			
numero comunicazioni ricevute e inviate da PEC	0	20	1.500	760	<b>4536</b>			
numero comunicazioni PEC (dato per destinatari) inviate dall'ufficio protocollo		20	785	403	<b>3924</b>			

numero comunicazioni PEC (dato per destinatari) inviate dall'ufficio Consiglio			2.377	2377	<b>1896</b>				
numero cartelle d' archivio scartate	1.070	0	1.400	467	<b>1100</b>				
numero fascicoli riversati in archivio di deposito	11.551	7.384	13.234	10723	<b>10000</b>				
<b>Indici di tempo</b>									
tempo medio per protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al protocollo alla consegna via web al settore) giorni	15	10	5	10	<b>5</b>				
tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente ore	4	2	1	2	<b>1</b>				
tempo medio risposta per ricerca in archivio storico giorni	4	2	1	2	<b>1</b>				
tempo medio per le ricevute di ritorno delle raccomandate giorni	22,50	22,50	22,50	22,50	<b>22,5</b>				
<b>Indici di Costo</b>									
Spese per invio raccomandate	€ 204.851,90	€ 183.400,36	€ 189.545,40	€ 192.599,22	<b>179.502,60</b>				
numero raccomandate inviate	40.682	37.837	38.004	38.841	<b>29.862,00</b>				
spesa media per raccomandate( spesa totale/numero r/r)	€ 5,04	€ 4,85	€ 4,99	€ 4,96	<b>€ 6,01</b>				
<b>Personale Servizio Protocollo coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo			
Senatore Pasquale	D1	95%							
Bonvissuto Gabriella	B3	100%							
Pasetti Chiara (part time 24 ore)	B3	100%							
Guiducci Andrea (27 ore)	B1	100%							
Pizzi Loretta	C1	100%							
Meazza Patrizia	C1	100%							
Borgonovo Giampiero	B3	100%							
Vanini Francesca (30 ore)	B3	100%							
Pulerà Sestina	B3	100%							
Neri Enza (dal 21 marzo 2011)	B3	100%							
Stella Giuseppe	B1	100%							
<b>n. Personale complessivo coinvolto nel Processo</b>									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
<b>Efficacia del Servizio Protocollo</b> (n. atti protocollati in uscita dal protocollo/n. atti protocollati in uscita complessivamente)					85,60%	<b>0,48%</b>			

<b>% Personale</b> (n. dipendenti del protocollo/n. dipendenti del processo)				37,15%	<b>6,88%</b>			
<b>Indicatori di Efficacia Temporale</b>								
tempo medio di ricevute di avvenuta consegna delle PEC in secondi				0.00.30	<b>0.00.30</b>			
tempo medio per protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al protocollo alla consegna via web al settore) giorni				10	<b>5</b>			
tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente ore				2	<b>1</b>			
tempo medio risposta per ricerca in archivio storico giorni				2	<b>1</b>			
<b>Indicatori di efficacia economica</b>								
risparmio medio spese postali per invio di PEC dal protocollo in luogo di raccomandate( n pec per destinatari inviate da protocollo* spesa media per raccomandate)	0	€ 100,80	€ 3.807,25	€ 2.004,43	<b>€ 23.583,24</b>			
<b>Analisi delle iniziative</b>								
<b>Iniziativa</b>	<b>Dettaglio Programmi</b>				<b>Operatività</b>			
ARCHIVIO E PROTOCOLLO	<p>Proseguire con l'attività di dematerializzazione del processo di protocollazione sia in partenza che in arrivo con l'obiettivo di ridurre in modo sensibile la circolazione di documenti cartacei; attivare il nuovo piano di fascicolazione da condividere con i settori e attivare la gestione del fascicolo elettronico; proseguire con l'attività di implementazione e miglioramento dell'albo pretorio on line; attuare una separazione tra attività di back office e front office propedeutica all'attivazione dello sportello unico per il cittadino. (rif. PEG 1006 RPP 0102)</p>				<p>Occorre procedere all'acquisizione dell'intera documentazione cartacea in arrivo, comprensiva di allegati, dei fascicoli individuati nel programma di dematerializzazione, e procedere all'archiviazione nel relativo fascicolo cartaceo che confluisce direttamente nell'archivio di deposito per essere conservato per il tempo previsto dal piano di conservazione; l'assegnazione avviene, in luogo del cartaceo, attraverso la procedura informatica di protocollo affinché possa essere inserito dal responsabile del procedimento nel relativo fascicolo elettronico, in cui dovrà confluire tutta la documentazione protocollata e non inerente per l'appunto quel fascicolo, secondo il vigente piano di fascicolazione dell'Ente. Sarà necessario il riversamento in archivio di deposito di tutta la documentazione eventualmente prodotta in formato cartaceo dei fascicoli rientranti nel progetto, previa verifica dell'acquisizione nel fascicolo elettronico, mentre per i documenti prodotti digitalmente non necessita alcuna riproduzione analogica se non una stampa del fascicolo elettronico da introdurre nel fasc</p>			
<b>Analisi del risultato</b>								