

					Anno	2012		
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>								
<b>PROCESSO 20</b>								
<b>Progettare e gestire la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade e dell'arredo urbano</b>								
<b>Strutture Interessate</b>								
Area	Settore	Servizio			CdC			
Settore - Lavori Pubblici e Patrimonio (Papi Mauro)	Settore - Lavori Pubblici e Patrimonio (Papi Mauro)	Strade, segnaletica stradale. Arredo urbano (Meneghetti Giancarlo)			PARCHEGGI			
Settore - Lavori Pubblici e Patrimonio (Papi Mauro)	Settore - Lavori Pubblici e Patrimonio (Papi Mauro)	Strade, segnaletica stradale. Arredo urbano (Meneghetti Giancarlo)			STRADE E PARCHEGGI			
Settore - Lavori Pubblici e Patrimonio (Papi Mauro)	Settore - Lavori Pubblici e Patrimonio (Papi Mauro)	Strade, segnaletica stradale. Arredo urbano (Meneghetti Giancarlo)			ARREDO URBANO			
Assessore Competente			Dirigente		Assessore			
Gasparini Daniela		Che collabora						
		Altro	Faraci Giuseppe - Lucchini Marina					
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sulle strade ed effettuare gli interventi di riqualificazione urbana nel rispetto degli standard qualitativi e strutturali in relazione alle risorse economiche disponibili</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<p><i>Garantire una Gestione efficace, efficiente e costante delle attività di progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza e dei collaudi. Garantire gli interventi di emergenza volti al ripristino della funzionalità delle strade. Garantire gli interventi necessari ad assicurare la viabilità a seguito delle avversità atmosferiche del periodo invernale. Garantire le comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Garantire una Gestione efficace, efficiente e costante delle attività legate agli aspetti amministrativi inerenti: le interrogazioni, le petizioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente e le istruttorie derivanti da sinistri stradali.</i></p>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>FRUITORI STRADALI - AMMINISTRATORI - POLIZIA LOCALE - NORD MILANO AMBIENTE</b>								
<b>Indici</b>								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
I01.000 - Popolazione	73.659,00	74.150,00	74.548,00	74.119,00	75.548,00	75.725,00	102,17 %	100,23 %
P20.001 - manut. straordinaria strade - N. progettazioni interne/esterne effettuate	1,00	2,00	2,00	1,67	3,00	3,00	180,00 %	100,00 %
P20.002 - manut. straordinaria strade - N. totale progettazioni interne/esterne programmate	1,00	2,00	2,00	1,67	3,00	3,00	180,00 %	100,00 %
P20.003 - manut. straordinaria strade - N. direzioni lavori interne/esterne effettuate	7,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	50,00 %	100,00 %
P20.004 - manut. straordinaria strade - N. totale direzioni lavori interne/esterne programmate	7,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	50,00 %	100,00 %
P20.005 - manut. straordinaria strade - N. studio fattibilità	0,00	9,00	11,00	6,67	7,00	7,00	105,00 %	100,00 %

P20.006 - manut. ordinaria strade - N. progettazioni interne/esterne effettuate	2,00	1,00	1,00	1,33	3,00	3,00	225,00 %	100,00 %
P20.007 - manut. ordinaria strade - N. totale progettazioni interne/esterne programmate	2,00	1,00	1,00	1,33	3,00	3,00	225,00 %	100,00 %
P20.008 - manut. ordinaria strade - N. direzioni lavori interne/esterne effettuate	2,00	1,00	1,00	1,33	2,00	2,00	150,00 %	100,00 %
P20.009 - manut. ordinaria strade - N. totale direzioni lavori interne/esterne programmate	2,00	1,00	1,00	1,33	2,00	2,00	150,00 %	100,00 %
P20.010 - manut. ordinaria strade - N. richieste intervento pervenute	135,00	150,00	194,00	159,67	195,00	197,00	123,38 %	101,03 %
P20.011 - manut. ordinaria strade - N. richieste intervento evase	135,00	150,00	194,00	159,67	195,00	197,00	123,38 %	101,03 %
P20.012 - arredo urbano - N. manutenzioni straordinarie effettuate	0,00	1,00	1,00	0,67	1,00	1,00	150,00 %	100,00 %
P20.013 - arredo urbano - N. manutenzioni straordinarie programmate	0,00	2,00	2,00	1,33	1,00	1,00	75,00 %	100,00 %
P20.014 - arredo urbano - N. progettazioni interne/esterne effettuate	1,00	3,00	3,00	2,33	2,00	2,00	85,71 %	100,00 %
P20.015 - arredo urbano - N. totale progettazioni interne/esterne programmate	1,00	3,00	3,00	2,33	2,00	2,00	85,71 %	100,00 %
P20.016 - arredo urbano - N. direzioni lavori interne/esterne effettuate	1,00	3,00	1,00	1,67	2,00	1,00	60,00 %	50,00 %
P20.017 - arredo urbano - N. totale direzioni lavori interne/esterne programmate	1,00	3,00	1,00	1,67	2,00	1,00	60,00 %	50,00 %
P20.018 - arredo urbano - N. richieste intervento pervenute	18,00	25,00	28,00	23,67	29,00	29,00	122,54 %	100,00 %
P20.019 - arredo urbano - N. richieste intervento evase	18,00	25,00	28,00	23,67	29,00	29,00	122,54 %	100,00 %
P20.020 - segnaletica stradale e impianti semaforici - N. progettazioni interne/esterne effettuate	2,00	2,00	1,00	1,67	2,00	2,00	120,00 %	100,00 %
P20.021 - segnaletica stradale e impianti semaforici - N. totale progettazioni interne/esterne programmate	2,00	2,00	1,00	1,67	2,00	2,00	120,00 %	100,00 %
P20.022 - segnaletica stradale e impianti semaforici - N. direzioni lavori interne/esterne effettuate	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	150,00 %	100,00 %
P20.023 - segnaletica stradale e impianti semaforici - N. totale direzioni lavori interne/esterne programmate	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	150,00 %	100,00 %
P20.024 - segnaletica stradale e impianti semaforici - N. richieste intervento pervenute	750,00	768,00	766,00	761,33	766,00	766,00	100,61 %	100,00 %
P20.025 - segnaletica stradale e impianti semaforici - N. richieste intervento evase	750,00	768,00	766,00	761,33	766,00	766,00	100,61 %	100,00 %
<b>Indici di Tempo</b>								
P20.026 - manut. ordinaria e straordinaria strade - Tempo medio di intervento su segnalazione = giorni lavorativi	4,00	3,00	3,00	3,33	3,00	3,00	90,00 %	100,00 %
P20.027 - manut. ordinaria e straordinaria strade - Tempo medio di sopralluogo = giorni lavorativi	3,00	2,00	2,00	2,33	2,00	2,00	85,71 %	100,00 %
P20.028 - arredo urbano - Tempo medio di intervento su segnalazione = giorni lavorativi	4,00	3,00	3,00	3,33	3,00	3,00	90,00 %	100,00 %
P20.029 - arredo urbano - Tempo medio di sopralluogo = giorni lavorativi	3,00	2,00	2,00	2,33	2,00	2,00	85,71 %	100,00 %
P20.030 - segnaletica stradale e impianti semaforici - Tempo medio di intervento su segnalazione = giorni lavorativi	3,00	3,00	2,00	2,67	2,00	2,00	75,00 %	100,00 %
P20.031 - segnaletica stradale e impianti semaforici - Tempo medio di sopralluogo = giorni lavorativi	3,00	2,00	2,00	2,33	2,00	2,00	85,71 %	100,00 %
<b>Indici di Costo</b>								
P20.032 - manut. straordinaria strade - Costo del processo	595.000,00	455.000,00	500.000,00	516.666,67	1.146.000,00	1.146.000,00	221,81 %	100,00 %
P20.033 - manut. straordinaria strade - spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	595.000,00	455.000,00	500.000,00	516.666,67	1.146.000,00	1.146.000,00	221,81 %	100,00 %
P20.034 - manut. straordinaria strade - spesa stanziata manutenzioni straordinarie	595.000,00	455.000,00	500.000,00	516.666,67	1.146.000,00	1.146.000,00	221,81 %	100,00 %
P20.035 - manut. ordinaria strade - Costo del processo	800.521,44	843.500,00	813.500,00	819.173,81	790.347,00	790.347,00	96,48 %	100,00 %

P20.036 - manut. ordinaria strade - spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie e sgomero neve	800.521,44	843.500,00	813.500,00	819.173,81	790.347,00	790.347,00	96,48 %	100,00 %
P20.037 - manut. ordinaria strade - spesa stanziata manutenzioni ordinarie e sgomero neve	800.521,44	843.500,00	813.500,00	819.173,81	790.347,00	790.347,00	96,48 %	100,00 %
P20.038 - arredo urbano - Costo del processo	16.000,00	30.000,00	10.000,00	18.666,67	62.760,00	62.760,00	336,21 %	100,00 %
P20.039 - arredo urbano - spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie, straordinarie e forniture	16.000,00	30.000,00	10.000,00	18.666,67	62.760,00	62.760,00	336,21 %	100,00 %
P20.040 - arredo urbano - spesa stanziata manutenzioni ordinarie, straordinarie e forniture	16.000,00	30.000,00	10.000,00	18.666,67	62.760,00	62.760,00	336,21 %	100,00 %
P20.041 - segnaletica stradale e impianti semaforici - Costo del processo	425.000,00	425.000,00	425.000,00	425.000,00	425.000,00	425.000,00	100,00 %	100,00 %
P20.042 - segnaletica stradale e impianti semaforici - spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie, straordinarie e forniture	425.000,00	425.000,00	425.000,00	425.000,00	425.000,00	425.000,00	100,00 %	100,00 %
P20.043 - segnaletica stradale e impianti semaforici - spesa stanziata manutenzioni ordinarie, straordinarie e forniture	425.000,00	425.000,00	425.000,00	425.000,00	425.000,00	425.000,00	100,00 %	100,00 %
P20.044 - SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo) - costo del personale			171.372,09	171.372,09	190.260,75	203.314,97	118,64 %	106,86 %
P20.045 - SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo) - spesa totale corrente del processo			1.121.721,30	1.121.721,30	1.168.952,00	1.426.612,38	127,18 %	122,04 %

### Indici di Qualità

P20.046 - manut. straordinaria strade - Archiviazione informatica opere collaudate	9,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	50,00 %	100,00 %
P20.047 - manut. ordinaria strade - N°ricorsi e/o segnalazioni	135,00	150,00	194,00	159,67	195,00	195,00	122,13 %	100,00 %
P20.048 - manut. ordinaria strade - N°interventi e ffeutuati	135,00	150,00	194,00	159,67	195,00	195,00	122,13 %	100,00 %
P20.049 - arredo urbano - N°. ricorsi e/o segnalazi oni	18,00	25,00	28,00	23,67	24,00	29,00	122,54 %	120,83 %
P20.050 - arredo urbano - N°interventi effettuati	18,00	25,00	28,00	23,67	24,00	29,00	122,54 %	120,83 %
P20.051 - segnaletica stradale e impianti semaforici - N°. ricorsi e/o segnalazioni	750,00	768,00	766,00	761,33	760,00	766,00	100,61 %	100,79 %
P20.052 - segnaletica stradale e impianti semaforici - N°interventi effettuati	750,00	768,00	766,00	761,33	766,00	766,00	100,61 %	100,00 %
P20.053 - Risultato indagine di customer satisfaction per manutenzioni strade (% risposte giudizio sufficiente)								

### Personale coinvolto nel Processo

### Collaboratori coinvolti nel Processo

Tot. Costo personale: 207.232,97

Tot. Costo collaboratori: 0,00

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
<b>Indicatori di Efficacia</b>						
P20.I001 - manut. straordinaria strade - n. progettazioni(progettazioni effettuate)	1,67	3,00	3,00	0,00	OK	
P20.I002 - manut. straordinaria strade - n. direzioni lavori(direzioni effettuate)	4,00	2,00	2,00	0,00	OK	
P20.I003 - manut. straordinaria strade - n. Studi di fattibilità effettuati	6,67	7,00	7,00	0,00	OK	
P20.I004 - manut. straordinaria strade - % direzioni lavori interne (direzioni lavori interne / totale direzioni lavori)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
P20.I005 - manut. ordinaria strade - n. progettazioni (progettazioni effettuate/programmate)	1,33	3,00	3,00	0,00	OK	
P20.I006 - manut. ordinaria strade - n. direzioni lavori (direzioni effettuate/programmate)	1,33	2,00	2,00	0,00	OK	
P20.I007 - manut. ordinaria strade - Efficacia del processo - Stato di conservazione delle strade (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	159,67	195,00	197,00	2,00	OK	
P20.I008 - arredo urbano - Stato di conservazione dell'arredo urbano (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)	0,67	1,00	1,00	0,00	OK	
P20.I009 - arredo urbano - n. progettazioni (progettazioni effettuate/programmate)	2,33	2,00	2,00	0,00	OK	

P20.I010 - arredo urbano - n. direzioni lavori (direzioni effettuate/programmate)	1,67	2,00	1,00	-1,00	KO	Il problema è generato dal ritardo di approvazione del progetto da parte della Giunta in conseguenza al Patto
P20.I011 - arredo urbano - Efficacia del processo - Stato di conservazione dell'arredo urbano (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	23,67	29,00	29,00	0,00	OK	
P20.I012 - segnaletica stradale e impianti semaforici - n. progettazioni (progettazioni effettuate/programmate)	1,67	2,00	2,00	0,00	OK	
P20.I013 - segnaletica stradale e impianti semaforici - n. direzioni lavori (direzioni effettuate/programmate)	2,00	3,00	3,00	0,00	OK	
P20.I014 - segnaletica stradale e impianti semaforici - Efficacia del processo - Stato di conservazione della segnaletica stradale (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	761,33	766,00	766,00	0,00	OK	
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>						
P20.I015 - manut. ordinaria e straordinaria strade - Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni	3,33	3,00	3,00	0,00	OK	
P20.I016 - manut. ordinaria e straordinaria strade - Tempo medio sopralluogo in giorni (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	2,33	2,00	2,00	0,00	OK	
P20.I017 - arredo urbano - Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni	3,33	3,00	3,00	0,00	OK	
P20.I018 - arredo urbano - Tempo medio sopralluogo in giorni (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	2,33	2,00	2,00	0,00	OK	
P20.I019 - segnaletica stradale e impianti semaforici - Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni	2,67	2,00	2,00	0,00	OK	
P20.I020 - segnaletica stradale e impianti semaforici - Tempo medio sopralluogo in giorni (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	2,33	2,00	2,00	0,00	OK	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>						
P20.I021 - manut. straordinaria strade - Costo pro capite processo (costo processo/popolazione)	6,97	15,37	15,13	-0,24	OK	
P20.I022 - manut. straordinaria strade - % nuove opere (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa stanziata manutenzioni straordinarie)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
P20.I023 - manut. ordinaria strade - % risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa stanziata manutenzioni ordinarie)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
P20.I024 - manut. ordinaria strade - Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	11,05	10,60	10,44	-0,16	OK	
P20.I025 - arredo urbano - % risorse destinate alla manutenzione ordinaria, straordinaria e forniture (spesa sostenuta per manutenzioni /spesa stanziata manutenzioni)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
P20.I026 - arredo urbano - Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	0,25	0,84	0,83	-0,01	OK	
P20.I027 - segnaletica stradale e impianti semaforici - % risorse destinate alla manutenzione ordinaria, straordinaria e forniture (spesa sostenuta per manutenzioni /spesa stanziata manutenzioni)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
P20.I028 - segnaletica stradale e impianti semaforici - Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	5,73	5,70	5,61	-0,09	OK	
P20.I029 - SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO - Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	171.387,14	18,23	203.333,81	203.315,58	OK	
<b>Indicatori di Qualità</b>						
P20.I030 - manut. straordinaria - ordinaria strade - Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
P20.I031 - arredo urbano - Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
P20.I032 - segnaletica stradale e impianti semaforici - Qualità degli interventi (n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
P20.I033 - Risultato indagine di customer satisfaction per manutenzioni strade (% risposte giudizio sufficiente)		70,00	87,00	17,00	OK	
<b>OBIETTIVI PROGETTI PEG</b>						
<b>PROGETTI PEG</b>	<b>DETTAGLIO PROGETTI</b>		<b>OBIETTIVI</b>			
5.16 - Arredo Urbano	Attività di: Progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, collaudi. Comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Altre attività riguardano il continuo aggiornamento dell'ABACO dell'arredo urbano, le interrogazioni, le petizioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente. Redazione e coordinamento del Piano dell'Arredo Urbano.rif. PEG. 5006 - RPP 0501		Arredo Urbano a) mantenere aggiornato il piano dell'arredo urbano n. 2 Appalti da attivare nell'anno; n. 2 Progettazioni previste nell'anno; n. 2 direzione lavori previste nell'anno.			

5.17a - Manutenzione ordinaria strade e parcheggi pubblici	Attività di: Progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, collaudi. Interventi di emergenza volti al ripristino della funzionalità delle strade. Programmazione ed esecuzione di tutti gli interventi necessari ad assicurare la viabilità a seguito delle avversità atmosferiche del periodo invernale. Comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Altre attività correlate sono quelle legate agli aspetti amministrativi inerenti: le interrogazioni, le petizioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente, le istruttorie derivanti da sinistri stradali. rif. PEG. 5007 - RPP 0501	Manutenzione ordinaria strade, parcheggi e sgombero neve n. 2 Collaudi derivanti da Peg precedenti; n. 2 Appalti in corso derivanti da Peg precedenti; n. 2 Appalti da attivare nell'anno; n. 2 Progettazioni previste nell'anno; n. 2 direzione lavori previste nell'anno.
5.17b - Sistema di segnalamento e regolamentazione	Attività di: Progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, collaudi. Comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Altre attività riguardano le interrogazioni, le petizioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente. rif. PEG. 5007 - RPP 0501	Segnaletica stradale e impianti semaforici n. 1 Collaudi derivanti da Peg precedenti; n. 3 Appalti in corso derivanti da Peg precedenti; n. 2 Progettazioni previste nell'anno; n. 3 direzione lavori previste nell'anno.
5.18 - Manutenzione straordinaria, adeguamento funzionale e realizzazione nuovi impianti stradali e parcheggi pubblici	Attività di: Progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, collaudi. Comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Altre attività riguardano le interrogazioni, le petizioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente. rif. PEG. 5008 - RPP 0501	Manutenzione straordinaria e nuove opere stradali n. 2 Collaudi derivanti da Peg precedenti; n. 3 Progettazioni previste nell'anno; n. 2 direzione lavori previste nell'anno.

#### Analisi del risultato

**Gli obiettivi previsti nella scheda di processo sono stati raggiunti.**

**Rispetto alle previsioni riportate nella presente scheda l'Amministrazione ha richiesto ulteriori progetti e lavori a cui si è dato corso, come di seguito elencati:**

- **Variazione del progetto delle piste ciclabili, che ha comportato la necessità di ristrutturare tutta la problematica della viabilità del territorio comunale;**
- **Progetto definitivo per la realizzazione di un parcheggio pubblico in viale Lombardia angolo via Dei Partigiani;**
- **Progetto preliminare per la realizzazione di nuova intersezione a rotatoria in via Monte Ortigara - via Monte Santo;**
- **Studio di fattibilità per la realizzazione di nuova intersezione a rotatoria all'incrocio con le vie Dante-Marconi-Per Bresso-Di Vittorio;**
- **Progetto preliminare per la riqualificazione di Via Dante;**
- **Studio di fattibilità per la modifica viabilistica di via Per Bresso;**
- **Progettazione e realizzazione di un nuovo parcheggio in via Dante.**