



Processi

Amministrazione: 017096 - Comune di Lumezzane

Centro di Responsabilità: 0104 - SGR - URP

Data di Monitoraggio: 31/07/2014

Processo C4310
Gestire le relazioni esterne ed il rapporto con i cittadini
Finalità
Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge
Mission
Avvicinamento dei cittadini alla P.A.-
Stakeholder
Cittadini

Indici	2011	2012	2013	Media triennio	Atteso nell'anno
I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre	23.798,00	23.769,00	23.656,00	23.741,00	0,00
I0018 - N. ore lavorative settimanali	27,00	27,00	27,00	27,00	27,00
I0019 - Costo del processo	40.484,07	38.264,59	35.039,79	37.929,48	720,82
I0023 - Importo spese correnti ente	14.362.909,34	13.949.350,07	14.256.651,37	14.189.636,93	14.271.697,00
I0027 - N. unità operative totali ente	86,32	85,32	85,32	85,65	85,32
I0063 - Tempo medio in giorni di inoltro agli uffici richieste di accesso atti da parte dei cittadini (da data di protocollazione all'arrivo ufficio competente)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
I0254 - N. unità operative del processo 10	0,88	0,88	0,88	0,88	0,75
I0256 - Ore di apertura settimanale URP	20,00	27,00	22,00	23,00	22,00
I0257 - N. richieste evase URP - pratiche -	408,00	590,00	430,00	476,00	450,00
I0258 - N. richieste pervenute URP - pratiche -	414,00	610,00	431,00	485,00	450,00
I0259 - N. contatti URP - telefonate, e-mail, informazioni sportello... -	1.425,00	1.798,00	1.423,00	1.548,67	1.500,00
I0261 - N. richieste evase on-line	168,00	139,00	183,00	163,33	160,00

I0267 - % gradimento della comunicazione dell'ente	-	-	-	-	-
I0551 - N. richieste accesso atti evase	129,00	205,00	146,00	160,00	145,00
I0552 - N. richieste accesso atti ricevute	137,00	207,00	147,00	163,67	145,00
I0576 - Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti in giorni	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
I0980 - Tempo medio risposta reclami, segnalazioni (no accesso atti)	0,00	0,00	30,00	10,00	30,00
IL042 - N. negozi aderenti carta d'argento	52,00	48,00	46,00	48,67	46,00
IL043 - Totale negozi sul territorio	292,00	312,00	319,00	307,67	300,00
IL044 - N. negozi aderenti carta bimbo	14,00	15,00	16,00	15,00	16,00
IL046 - N. cittadini richiamati	-	-	-	-	80,00
IL047 - N. Segnalazioni guasti illuminazione pubblica	-	-	-	-	115,00

Indicatore di performance	Media triennio	Valore atteso
Efficacia		
IN239 - Tasso di accessibilità Ufficio Relazioni con il Pubblico (I0256 - Ore di apertura settimanale URP / I0018 - N. ore lavorative settimanali)	85,19%	81,48%
IN240 - % personale dedicato al processo (I0254 - N. unità operative del processo 10 / I0027 - N. unità operative totali ente)	1,03%	0,88%
IN241 - % di richieste evase dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (I0257 - N. richieste evase URP - pratiche - / I0258 - N. richieste pervenute URP - pratiche -)	98,14%	100,00%
IN242 - Informazioni medie richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (I0259 - N. contatti URP - telefonate, e-mail, informazioni sportello... - / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre)	0,07	0,00
IN245 - % evasione richieste on-line (I0261 - N. richieste evase on-line / I0258 - N. richieste pervenute URP - pratiche -)	33,68%	35,56%
IN451 - Tasso di accessibilità agli atti (I0551 - N. richieste accesso atti evase / I0552 - N. richieste accesso atti ricevute)	97,76%	100,00%
Efficacia temporale		
IN463 - Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti in giorni (I0576 - Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti in giorni)	30,00	30,00
IN760 - Tempo medio erogazione servizi (I0980 - Tempo medio risposta reclami, segnalazioni (no accesso atti))	10,00	30,00
IN021 - Tempo medio inoltro agli uffici delle richieste di accesso agli atti da parte dei cittadini in giorni (I0063 - Tempo medio in giorni di inoltro agli uffici richieste di accesso atti da parte dei cittadini (da data di protocollazione all'arrivo ufficio competente))	1,00	1,00

Efficienza economica

IN029 - Incidenza del processo sulle spese correnti (I0019 - Costo del processo / I0023 - Importo spese correnti ente)	0,27%	0,01%
IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre)	1,60	0,00

Qualità

INL025 - % Adesioni a carta d'argento (IL042 - N. negozi aderenti carta d'argento / IL043 - Totale negozi sul territorio)	15,82%	15,33%
INL026 - % Negozi aderenti a Carta Bimbo (IL044 - N. negozi aderenti carta bimbo / IL043 - Totale negozi sul territorio)	4,88%	5,33%
INL028 - % cittadini richiamati per guasti illuminaz. pubblica (IL046 - N. cittadini richiamati / IL047 - N. Segnalazioni guasti illuminazione pubblica)	0,00%	69,57%
IN249 - % gradimento della comunicazione dell'ente (I0267 - % gradimento della comunicazione dell'ente)	0,00%	0,00%

RICAVI

Descrizione	Perc.	Previsione Iniziale	Previsione Finale
471 - 0 - PROVENTI PER SERVIZIO DI ACCESSO AGLI ATTI	100%	550,00	550,00
Totale Ricavi		550,00	550,00

COSTI INDIRETTI

Descrizione	Valore atteso
Costi indiretti	720,82

COSTI DEL PERSONALE

Nome e cognome	Livello	Profilo	Perc.	Ore Contratto al 31/12/2014	Percentuale ore contratto al 31/12/2014	Costo aziendale
4431 B.M.	D1	IDA - ISTRUTT. DIR. AMMINIS.	86%	1.169,00	1.005,34	22.772,78
53755 B.E.	B1	EOS - ESECUT. OPERATIVO SPECIALIZZ.	21%	1.870,00	392,70	6.757,92
Totale costo personale				3.039,00	1.398,04	29.530,70

Costo a previsione del processo**30.251,52**

