

1 - Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente. La rappresentanza della provincia nell'ambito di pubbliche iniziative

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Realizzare un sistema di flussi di comunicazione interni ed esterni che, partendo dall'ascolto, elabori informazioni trasparenti ed esaurienti dell'azione dell'Ente, pubblicizzi l'accesso ai servizi e supporti l'immagine della Provincia attraverso un Piano di comunicazione generale. Servizio di accoglienza, segreteria e front-office con l'utenza esterna, compiti di supporto operativo ai servizi e agli amministratori dell'Ente, servizi di rappresentanza con il Gonfalone della Provincia e rappresentanza del Corpo di Polizia Provinciale.

MISSIONE/VISIONE: Coordinare le singole fasi di pianificazione della comunicazione in stretta collaborazione trasversale con gli organi direzionali, i singoli assessorati e gli uffici amministrativi per gli adempimenti connessi all'affidamento dei singoli interventi nonché per l'adozione di una strategia comunicativa tempestiva, costante e continuativa. Lo strumento principale utilizzato per attuare le direttive di trasparenza è il portale internet per gli utenti esterni e la intranet per il personale provinciale.

Garantire l'accesso agli uffici, le informazioni agli utenti, la fruibilità ed il funzionamento delle sale di rappresentanza. Gestire la comunicazione e le relazioni con il pubblico inerenti all'attività del Presidente della Provincia, degli Assessori, della Presidenza del Consiglio, dei Gruppi consiliari, del Difensore civico ed in generale inerenti all'Amministrazione, portare e scortare il gonfalone della Provincia in occasione di cerimonie od eventi pubblici di particolare importanza alle quali partecipa il Presidente della Provincia o suo delegato, rappresentare il Corpo di Polizia Provinciale da parte del Comandante o suo delegato in occasione di cerimonie, manifestazioni ludiche o sportive, commemorazioni.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, dipendenti, dipartimenti, amministratori e soggetti pubblici. Persone fisiche (dipendenti, utenti, amministratori), persone giuridiche (enti locali, enti pubblici, società), associazioni e fondazioni.

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. accessi internet	544.112,00	558.985,00	754.740,00	619.279,00
N.Pagine pubblicate/modificate su Internet	1.160,00	1.280,00	1.450,00	1.296,67
numero addetti staff	3,00	2,00	3,00	2,67
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
numero ore apertura settimanale portineria	51,00	51,00	50,00	50,67
numero ore apertura settimanale segreteria	36,00	39,00	44,00	39,67
numero ore apertura settimanale URP	22,50	22,50	22,50	22,50
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n.ore complessive di Polizia Provinciale	37.194,00	36.851,00	33.670,00	35.905,00
numero ore rappresentanza della provincia nell'ambito di pubbliche iniziative	922,36	818,38	909,00	883,25

Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	818.455,99	686.415,10	862.229,46	789.033,52

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
% personale staff (presidente ed assessori) (n. addetti staff / n. dipendenti provincia)	% 0,66	0,78
Aggiornamento Sito istituzionale (n. pagine pubblicazioni/mese)	108,06	110,00
Tasso di accessibilità portineria (h. apertura settimanale)	50,67	50,00
Tasso di accessibilità segreterie (h. apertura settimanale al pubblico)	39,67	40,00
Tasso di accessibilità URP (h. apertura settimanale al pubblico)	22,50	30,00
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa
% ore dedicate a rappresentanza della Provincia nell'ambito di pubbliche iniziative (n.ore dedicate a processo rappresentanza Provincia/n.ore complessive di Pol. Prov.le)	% 2,46	2,50
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€ 2,75	2,80

2 - Servizi di supporto interno: gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali.

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Supportare gli uffici, gli organi di governo, gli altri soggetti istituzionali interni e soggetti esterni in ordine alla conformità tecnico-operativa e giuridico-amministrativa dell'azione e degli atti rispetto alla legge, allo statuto ed ai regolamenti dell'ente, perseguire la legittimità dell'azione amministrativa. Reperire beni e servizi per consentire l'attività degli organi istituzionali.

Assistere la struttura, gli organi di governo e i soggetti che si interfacciano con la Provincia in ordine alla conformità tecnica, giuridica e amministrativa dell'azione e degli atti rispetto alle leggi, allo Statuto e ai regolamenti del Consiglio e della Giunta curandone la verbalizzazione e gli adempimenti conseguenti.

MISSIONE/VISIONE: Gestire i processi istruttori semplificando e rendendo omogenei gli atti, i flussi documentali e le operazioni per una gestione cosciente, condivisa e trasparente; gestire il processo di controllo di regolarità amministrativa, attraverso il monitoraggio successivo delle determinazioni dirigenziali, per un miglioramento cosciente e condiviso nella stesura degli atti. Gestire i processi di acquisto di beni e servizi finalizzati all'attività degli organi di governo e di altri soggetti istituzionali interni.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): persone fisiche (dipendenti, utenti, amministratori, Difensore Civico), persone giuridiche (enti locali, enti pubblici, società, Corte dei Conti), associazioni e fondazioni (Consulta provinciale femminile, Commissione provinciale di parità e pari opportunità). Amministratori, dipartimenti enti terzi fornitori di servizi.

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
N. dipendenti del processo	18,99	19,99	18,78	19,25
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo medio di pubblicazione determinazioni (da esecutività a pubblicazione)	3,25	3,77	4,00	3,67
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	1.328.937,90	2.712.849,32	1.556.099,85	1.865.962,36
<i>Indici di Qualità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
n. questionari favorevoli	0,00	0,00	0,00	0,00
n. questionari ricevuti	0,00	0,00	0,00	0,00

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

G

% personale (n. dipendenti del processo/ n.dipendenti totale provincia)	%	4,76	4,66
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio di pubblicazione atti (da esecutività a pubblicazione)		3,67	3,60
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo medio (costo processo/n. dipendenti provincia)	€	4.611,11	4.000,00
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€	6,50	5,50
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
Indagine interna	%	0,00	60,00

3 - Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale, la programmazione ed il controllo.

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Supporto nelle fase di programmazione delle funzioni di indirizzo e successivo controllo della congruenza e/o degli eventuali scostamenti tra gli obiettivi affidati e quelli raggiunti.

MISSIONE/VISIONE: Strumento di stimolo e di guida per l'organizzazione volto alla creazione di un sistema integrato in cui l'efficacia, l'efficienza e l'economicità della gestione vengano assunti come norma nell'amministrazione del patrimonio provinciale.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Amministratori, Dirigenti, Posizioni Organizzative, Cittadini

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
N. obiettivi modificati di rilevanza strategica (esclusi modifiche finanziarie)	15,00	4,00	3,00	7,33
N. obiettivi programmati	81,00	81,00	70,00	77,33
N. obiettivi raggiunti	78,00	77,00	70,00	75,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
GG ritardo sull'attuazione delle fasi di programmazione in relazione a approvazione Bilancio: PDO	5,00	11,00	34,00	16,67
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	56.259,49	82.171,57	122.477,62	86.969,56

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
% efficacia programmatoria (obiettivi modificati di importanza strategica/obiettivi programmati)	% 9,48	10,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
GG ritardo sull'attuazione delle fasi di programmazione PDO	16,67	10,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

6

Costo pro capite (costo processo / popolazione)	€	0,30	0,30
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
Tasso medio di raggiungimento degli obiettivi programmati	%	96,98	95,00

4 - Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Garantire il buon funzionamento dei servizi attraverso la programmazione occupazionale a lungo e a breve termine, la valorizzazione delle risorse umane dell'Ente e la gestione giuridico-economica per l'intero ciclo di vita lavorativo.

MISSIONE/VISIONE: Realizzare l'ottimizzazione della gestione giuridica ed economica del personale, garantire una corretta e tempestiva applicazione degli istituti contrattuali, individuare modalità di utilizzo di strumenti innovativi per la realizzazione delle politiche del personale e garantire un sistema di formazione continua del personale estesa al maggior numero possibile di dipendenti.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Dipendenti e aspiranti tali, organizzazioni sindacali, amministratori, consiglieri

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Monte ore lavoro teorico totale	641.308,00	624.589,00	607.820,00	624.572,33
N. addetti al processo	12,57	12,57	11,95	12,36
N. cedolini	5.628,00	5.795,00	5.670,00	5.697,67
n. ore straordinario remunerate totali	10.821,26	12.591,40	11.800,00	11.737,55
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
Ore di assenza (malattia, ferie, permessi, ecc)	68.174,28	48.002,18	36.421,00	50.865,82
Ore lavorate	573.133,32	576.586,42	571.398,44	573.706,06
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo medio emissione cedolino (trasformato in minuti)	51,00	49,00	51,00	50,33
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	597.821,85	608.898,30	574.402,02	593.707,39
<i>Indici di Qualità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
N. dirigenti	9,00	5,00	4,60	6,20
N. posizioni organizzative	24,00	24,00	23,00	23,67
votazione media ottenuta nei corsi - (scala da 1 a 4)	2,40	2,40	2,40	2,40

Indicatori

Indicatori di Efficacia		Media triennio precedente	Performance attesa
% copertura servizio (n. addetti al processo/ n. dipendenti)	%	3,06	2,90
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)	%	1,88	1,88
Popolazione per dipendente (popolazione/n. dipendenti)		709,67	720,00
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio emissione cedolino (trasformato in minuti)		50,33	50,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)	€	104,20	104,00
Costo dipendente (costo processo/ n. dipendenti)	€	1.467,15	1.500,00
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	2,07	2,00
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
Livello di gradimento dei corsi - votazione media ottenuta nei corsi (scala da 1 a 4)		2,40	3,00
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.) / ore lavorate)	%	8,87	8,00
Tasso di efficienza (n. dirigenti/ n. dipendenti)	%	1,53	1,31
Tasso di efficienza (n. posizioni organizzative/ n. dipendenti)	%	5,85	5,74

5 - Servizi di supporto interno: gestire appalti, contratti e assicurazioni

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Supportare i settori dell'Ente, anche mediante la predisposizione di atti di gara e la partecipazione alle procedure, negli affidamenti di opere pubbliche, forniture di servizi e nelle procedure di affidamento di incarichi connessi; gestire l'attività contrattuale dell'Ente

MISSIONE/VISIONE: Predisposizione di atti di gara, attività connessa alla stipulazione dei contratti.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): persone fisiche (utenti, amministratori, dipendenti, professionisti) persone giuridiche (ditte appaltatrici) associazioni

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
n. dipendenti addetti al processo	4,28	4,28	4,13	4,23
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
Numero procedimenti contrattuali	115,00	117,00	70,00	100,67
Numero procedimenti di gara	36,00	11,00	15,00	20,67
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo complessivo rogito contratto (dall'acquisizione della documentazione al rogito del contratto) giorni	6.214,00	6.540,00	3.855,00	5.536,33
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo annuo premio assicurativo	340.000,00	340.000,00	310.000,00	330.000,00
Costo processo	643.110,55	636.290,09	599.188,79	626.196,48
<i>Indici di Qualità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
numero istanze cautelari accolte	0,00	1,00	0,00	0,33

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
% personale (n. dipendenti del processo/n. dipendenti)	% 1,05	1,00

G

% personale addetto gare (n. dipendenti / n. gare)	%	20,47	18,00
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio rogito contratto (tempo complessivo rogito contratto/numero procedimenti contrattuali) giorni		55,00	54,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo medio premio assicurativo	€	330.000,00	330.000,00
Costo pro capite (costo processo / popolazione provincia)	€	2,18	2,00
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
Qualità della gestione (istanze cautelari accolte/ n. procedimenti di gara)	%	1,61	1,00

6 - Servizi di supporto interno: fornire supporto legale

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Fornire supporto legale

MISSIONE/VISIONE: Assicurare consulenza legale agli organi e alle strutture e rappresentare e difendere in giudizio l'Amministrazione.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Dipendenti, amministratori

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
N. contenziosi giudiziari totali pendenti (interni + esterni)	62,00	62,00	64,00	62,67
n. dipendenti del servizio legale	2,80	2,80	2,80	2,80
n. pratiche legali di contenzioso gestite internamente e pendenti	35,00	42,00	40,00	39,00
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
numero pratiche legali di contenzioso gestite esternamente e pendenti	27,00	20,00	24,00	23,67
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Sentenze favorevoli su cause gestite internamente	3,00	17,00	6,00	8,67
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo medio pareri di natura legale (giorni)	26,00	28,00	15,00	23,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	368.231,34	170.759,61	316.790,34	285.260,43
<i>Indici di Qualità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
n. questionari favorevoli	0,00	0,00	0,00	0,00
n. questionari ricevuti	0,00	0,00	0,00	0,00

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

6

% contenziosi giudiziali (gestiti internamente) (sentenze favorevoli/contenziosi giudiziali internamente e pendenti)	%	22,22	22,00
% personale (n. dipendenti del servizio legale/ n. dipendenti provincia)	%	0,69	0,69
Efficienza interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/ n. pratiche totali)	%	62,23	65,00
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio pareri di natura legale (giorni)		23,00	20,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo medio del servizio legale (costo processo/ n. contenziosi)	€	4.552,03	4.000,00
Costo pro capite (costo processo/popolazione provincia)	€	0,99	0,90
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
Indagine interna	%	0,00	70,00

7 - Gestire la programmazione negoziata o concertata con gli Enti sovraordinati e con gli altri Enti Locali e/o soggetti privati

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Attivare, supportare e garantire l'attività negoziale di concertazione con soggetti pubblici e privati finalizzata alla conclusione di accordi, convenzioni e piani strategici su tematiche di interesse comune correlate allo sviluppo socioculturale ed socio-economico del territorio. Sostituito con Tutela dell'ambiente e valorizzazione delle risorse socio-economiche attraverso l'attivazione e la gestione dell'attività negoziale, con soggetti pubblici e privati, tramite l'istituto della conferenza dei servizi e gli strumenti della concertazione, finalizzate alla conclusione di accordi, attuazione degli stessi ed approvazione di piani attuativi, progetti ed impianti

MISSIONE/VISIONE: Divenire soggetto attivo dello sviluppo complessivo della provincia attraverso la valorizzazione delle risorse presenti e la definizione di iniziative sinergiche con gli attori che operano sul territorio, favorendo così il consolidarsi di un nuovo modo di programmare lo sviluppo rappresentato dalla concertazione: metodologia di lavoro e modalità di governo di un territorio determinante per il rafforzamento della competitività e dinamicità dell'economia quale mezzo per la maggiore coesione sociale, culturale e territoriale.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, amministratori, Comuni, Regioni, Ministeri, Comunità Europea e soggetti privati anche a rilevanza collettiva

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
N. Pareri espressi	340,00	340,00	320,00	333,33
N. Procedimenti aperti	371,00	380,00	308,00	353,00
N. Procedimenti conclusi	255,00	200,00	136,00	197,00
N. Provvedimenti emessi	179,00	145,00	125,00	149,67
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo standard dedicato a procedure Conferenze (ore)	6.808,00	6.768,00	6.793,00	6.789,67
Tempo standard dedicato a procedure progetti preliminari (ore)	1.702,00	1.692,00	1.698,00	1.697,33
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	182.120,28	186.326,77	373.545,50	247.330,85

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

Capacità di risposta su procedimenti (n. provvedimenti emessi + n. pareri espressi / n. procedimenti aperti)	%	136,83	140,00
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo conclusione Conferenze progetti preliminari (ore)		4,81	4,00
Tempo medio conclusione Conferenze (ore)		34,47	24,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo per conferenza (costo processo / n. Conferenze aperte)	€	700,65	700,00
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	0,86	0,80

8 - Gestire la programmazione, la funzione amministrativa-contabile e il controllo economico-finanziario

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Gestire le fasi della programmazione, della gestione e della rendicontazione del bilancio nel rispetto di quanto disposto dal T.U.E.L. e dalle norme in materia di contabilità pubblica con particolare attenzione agli obblighi fissati dal Patto di Stabilità

MISSIONE/VISIONE: Gestire le risorse finanziarie al fine di ottimizzare le risorse da destinare al territorio. Monitorare in termini economico-patrimoniali gli andamenti finanziari di entrate e spese, in sinergia con gli altri settori, per verificare il rispetto degli equilibri di bilancio e supportare a livello tecnico-contabile gli organi politici, direttivi e i responsabili dei servizi.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Servizi interni, amministratori, banche e fornitori di beni e servizi

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
dipendenti processo	15,50	15,50	16,35	15,78
n. determine di impegno ritornate per modifiche	347,00	319,00	267,00	311,00
n. tot. Capitoli	726,00	725,00	712,00	721,00
n. variazioni di capitoli di bilancio	460,00	489,00	457,00	468,67
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Spese correnti	65.454.958,17	70.221.663,16	76.464.222,97	70.713.614,77
totale determine di impegno	1.641,00	1.758,00	1.580,00	1.659,67
totale determine di liquidazione	3.913,00	3.760,00	3.881,00	3.851,33
totale liquidazioni con esito negativo	289,00	545,00	290,00	374,67
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo medio pareri regolarità contabile delibere (giorni)	4,00	3,00	2,51	3,17
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	689.771,17	707.718,03	790.576,37	729.355,19

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

% Dipendenti del servizio (n. dipendenti del processo/n. dipendenti provincia)	%	3,90	4,00
Capacità programmatoria generale (n. capitoli di bilancio variati/ tot. Capitoli)	%	65,00	60,00
Efficacia dei controlli di regolarità contabile Determine (correzioni effettuate/n. Determine)	%	12,44	12,00
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio pareri regolarità contabile delibere (giorni)		3,17	3,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€	2,54	2,60
Costo pro capite del servizio (costo complessivo processo/ dipendenti)	€	1.802,36	1.802,36
Incidenza su bilancio (Costo del processo/Spese correnti)	%	1,03	1,10

9 - Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Svolgere l'attività di coordinamento e di controllo nei confronti delle proprie partecipate al fine di garantire il rispetto della normativa vigente in materia e il raggiungimento degli obiettivi perseguiti dalle medesime società partecipate

MISSIONE/VISIONE: Verifica degli adempimenti, nei termini e con le modalità previste dalle disposizioni dettate in materia, inerenti gli obblighi normativi in esse contenuti; istruttoria finalizzata a trasformazioni societarie, revisioni degli statuti, ipotesi di cambiamento di governance ecc; designazioni e nomine dei rappresentanti della Provincia nelle società; pubblicazione, per garantire il principio di massima trasparenza, dei dati inerenti le società sul sito istituzionale dell'Ente e all'Albo Pretorio; verifica della coerenza dell'attività svolta dalla società rispetto agli obiettivi prefissati

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Amministratori dell'Ente; componenti del Consiglio di Amministrazione delle società partecipate

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
dipendenti processo	1,23	1,23	1,23	1,23
Numero delle società che hanno presentato la dichiarazione di adeguamento	21,00	21,00	14,00	18,67
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
Numero società a cui è stata inviata lettera per richiedere dichiarazione attestante il rispetto della normativa vigente	21,00	21,00	16,00	19,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Numero società che hanno inviato la dichiarazione di adeguamento entro la scadenza indicata	6,00	20,00	7,00	11,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	830.598,46	618.030,25	742.450,53	730.359,75

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
% di adeguamento delle società partecipate ai dettami normativi (n. delle società che hanno presentato la dichiarazione di adeguamento/n. società a cui è stata inviata lettera per richiedere dichiarazione attestante il rispetto della normativa vigente)	% 96,55	97,00

% Dipendenti (n. dipendenti processo/n. Dipendenti)	%	0,30	0,30
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
tempestività nella verifica degli adempimenti (Numero società che hanno inviato la dichiarazione di adeguamento entro la scadenza indicata/Numero società a cui si invia lettera per richiedere dichiarazione attestante il rispetto della normativa vigente)	%	56,90	60,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€	2,54	2,60

10 - Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Erogazione, attraverso la Cassa Economale, dei fondi destinati alle minute spese, nonché attivazione delle procedure inerenti la gestione e la distribuzione del materiale di facile consumo ai Servizi, ai fini della gestione centralizzata degli acquisti.

MISSIONE/VISIONE: Garantire ai Servizi, in tempi rapidi e certi, la fornitura del materiale di facile consumo necessario allo svolgimento della loro attività in un'ottica di ottimizzazione della spesa.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Servizi dell'Ente, amministratori, fornitori di beni e servizi;

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
importo acquisti di economato	223.742,00	245.526,00	206.306,00	225.191,33
numero dipendenti del processo	5,88	5,88	5,88	5,88
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Spese correnti	65.454.958,17	70.221.663,16	76.464.222,97	70.713.614,77
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	10,00	10,00	10,00	10,00
Tempo medio di consegna agli uffici da magazzino su richiesta (in giorni)	4,00	4,00	3,00	3,67
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	214.005,45	206.796,23	230.603,54	217.135,07

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
% Dipendenti (n. dipendenti processo/n. Dipendenti)	% 1,45	1,45
Efficacia (importo acquisti di economato/ spese correnti)	% 0,32	0,40
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Tempo medio acquisti su richieste da uffici	10,00	9,00

Tempo medio di consegna agli uffici da magazzino su richiesta (in giorni)		3,67	3,50
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€	0,76	0,80
Costo unitario del servizio (costo processo/n. dipendenti)	€	536,58	536,58

11 - Gestire i tributi provinciali

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Gestire le entrate tributarie ed extra-tributarie della Provincia nelle fasi di accertamento, riscossione e contenzioso.

MISSIONE/VISIONE: Monitorare costantemente l'andamento delle entrate tributarie*, segnalando tempestivamente eventuali scostamenti significativi che potrebbero alterare l'equilibrio finanziario del bilancio e quindi proporre agli Amministratori le azioni da intraprendere.

*principalmente: Addizionale sui consumi di Energia Elettrica, Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT), Tributo Ambientale, Imposta sulle Assicurazioni contro la Responsabilità Civile Auto, Canone per l'Occupazione di Spazi e Aree Pubbliche (COSAP)

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Amministratori e cittadini

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Accertato addizionale energia elettrica	5.778.660,00	4.717.820,00	4.896.274,00	5.130.918,00
Accertato Ipt	5.681.870,00	5.775.850,00	5.521.421,00	5.659.713,67
Accertato rc auto	10.155.030,00	10.557.840,00	9.835.980,00	10.182.950,00
Dipendenti coinvolti nel processo	1,05	1,05	0,65	0,92
entrate correnti	74.530.520,00	72.313.140,00	79.117.941,00	75.320.533,67
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Totale accertato tributi	23.977.730,00	23.732.070,00	20.253.676,00	22.654.492,00
totale riscosso tributi	23.893.000,00	23.605.000,00	20.106.561,00	22.534.853,67
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	17.893,94	18.324,41	34.002,88	23.407,08

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
% Dipendenti (n. dipendenti processo/n. Dipendenti)	% 0,23	0,30
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa

Costo pro-capite (costo processo/popolazione provincia)	€	0,08	0,09
Entrata addizionale elettrica su popolazione	€	17,87	18,00
Entrata IPT su popolazione	€	19,71	20,00
Entrata RCA su popolazione	€	35,46	36,00
Entrata tributi /popolazione	€	78,89	79,00
Tasso di riscossione tributi di competenza (Totale importo riscosso tributi / totale entrate correnti)	%	30,08	30,10
Tasso di riscossione tributi di competenza (ad eccezione della compartecipazione irpef) (Totale importo riscosso di competenza / totale importo accertato di competenza)	%	99,47	99,50

12 - Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, autorizzazioni, locazioni e vendite, espropri)

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Gestire in modo costante, continuativo il patrimonio dell'Ente, disponibile, indisponibile e demaniale con esclusione del patrimonio scolastico.

Gestione delle funzioni amministrative in materia di espropriazione per pubblica utilità ai sensi del D.P.R. n. 327/2001 (espropriazioni, occupazioni, servitù, accesso ai fondi, acquisizioni sananti, regolarizzazioni, retrocessioni); acquisizione al patrimonio indisponibile della Provincia di Savona o di privati di beni immobili o di diritti relativi ad immobili per l'esecuzione di opere pubbliche o di pubblica utilità. Espletamento aste pubbliche per la vendita di immobili sdemanializzati e stipula contratti di compravendita, trascrizioni e volture catastali.

MISSIONE/VISIONE: Arrivare ad una corretta ed aggiornata inventariazione dei beni immobili ed a una gestione economicamente positiva del patrimonio attraverso la razionalizzazione dei cespiti, il recupero funzionale degli immobili esistenti, la dismissione-alienazione degli immobili per i quali è stata accertato l'inutilizzo, la progressiva riduzione degli oneri per fitti-canoni passivi e la rinegoziazione secondo principi di economicità degli atti negoziali in essere. Aggiornamento del patrimonio immobiliare della Provincia.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, sia in termini di persone fisiche (utenti, dipendenti) che di persone giuridiche (enti locali, enti pubblici, società), associazioni e fondazioni

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
N. alienazioni fabbricati programmate	6,00	8,00	40,00	18,00
N. beni alienati e/o ceduti	5,00	3,00	9,00	5,67
N. fabbricati utilizzati	16,00	16,00	16,00	16,00
N. immobili di proprietà	65,00	84,00	84,00	77,67
n. richieste concessioni pervenute su demanio stradale	567,00	609,00	700,00	625,33
n. autorizzazioni rilasciate su demanio stradale	367,00	315,00	377,00	353,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Tempo medio Rilascio autorizzazioni competizioni	35,00	35,00	35,00	35,00
Tempo medio Rilascio concessioni	90,00	90,00	90,00	90,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	442.108,06	496.597,99	845.423,03	594.709,69
incasso per gestore demanio	18.550,00	16.750,00	23.350,00	19.550,00

Indicatori

Indicatori di Efficacia		Media triennio precedente	Performance attesa
% Alienazioni e/o cessioni beni immobili (N. beni alienati e/o ceduti/N. alienazioni fabbricati programmate)	%	31,48	40,00
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)	%	56,45	60,00
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio rilascio autorizzazioni competizioni sportive (in giorni)		35,00	30,00
Tempo medio rilascio concessioni su demanio stradale (in giorni)		90,00	80,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€	2,07	2,02
Tasso di copertura costi di gestione: (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo)	%	3,29	4,00
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
% di utilizzo del patrimonio immobiliare: (n. immobili utilizzati vario titolo/ n. immobili di proprietà)	%	20,60	25,00

13 - Gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio di edilizia dell' Ente (sedi istituzionali)

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Sul patrimonio edilizio patrimoniale di competenza, la Provincia svolge tutte le attività ordinarie e straordinarie, volte al miglioramento ed alla ottimizzazione delle strutture edilizie, al fine di innalzare gli standard prestazionali e le condizioni ambientali per l'utenza, garantire l'ordinaria manutenzione e la conservazione in efficienza delle strutture ed impianti nonché l'adeguamento funzionale, in rapporto alle previsioni della normativa sulla sicurezza ed al necessario contenimento dei costi di esercizio. A completamento del processo, inoltre, il Servizio competente effettua: - tutte le azioni di coordinamento nei riguardi degli adempimenti da parte del datore di lavoro provinciale per quanto previsto dalla normativa sulla sicurezza per il personale dipendente e per i fabbricati di competenza; - l'esecuzione degli adempimenti – rivolti alla generalità dell'utenza esterna interessata - relativi ai controlli ed alla gestione delle denunce di costruzioni in zona sismica e di strutture in cemento armato.

MISSIONE/VISIONE: Garantire la vivibilità e la sicurezza degli spazi dedicati alle funzioni istituzionali al fine di assicurare all'utenza lo svolgimento della propria attività in spazi funzionalmente e qualitativamente idonei ed attrezzati per rispondere ai distinti fabbisogni

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Utilizzatori edifici patrimoniali, dipendenti ente, cittadini e tecnici incaricati delle denunce strutture in zona sismica

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
mq. Edifici patrimoniale	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00
N. immobili gestiti	30,00	30,00	30,00	30,00
n. interventi effettuati	700,00	600,00	700,00	666,67
N. interventi effettuati di manutenzione straordinaria	1,00	2,00	0,00	1,00
N. interventi programmati per manutenzione straordinaria	4,00	2,00	0,00	2,00
n.progettazioni/D.L. Esterne	0,00	0,00	0,00	0,00
n.progettazioni/D.L. Interne	4,00	2,00	1,00	2,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Richieste utenza	800,00	800,00	900,00	833,33
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo medio sopralluogo	8,00	7,00	6,00	7,00
Tempo medio sviluppo progettazioni edilizie (mesi)	9,00	8,00	8,00	8,33
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	2.391.402,81	2.408.285,31	773.609,93	1.857.766,02

G

Costo riscaldamento edifici (combustibile)	55.060,00	71.000,00	85.000,00	70.353,33
Importi manutenzioni ordinarie	312.478,30	412.039,87	264.875,28	329.797,82
Indici di Qualità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. ispezioni con Enti ispettivi diversi	10,00	10,00	6,00	8,67
n. verbali positivi ispezioni da Enti	10,00	10,00	6,00	8,67

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
% incarichi professionali interni progettazione (numero incarichi interni affidati nell'anno/ incarichi complessivi)	% 100,00	100,00
Efficacia del Servizio (n. richieste intervento materialmente effettuati/ n. richieste intervento pervenute)	% 80,00	80,00
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/numero immobili)	22,22	28,00
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato in giorni)	7,00	5,00
Tempo medio sviluppo progettazioni edilizie (da approvazione prog. Preliminare ad approv. prog. Esecutivo, con rif. ai progetti conclusi nell'anno) (mesi)	8,33	8,00
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo medio manutenzione ordinaria (importo annuale manutenzione/ mq edifici patrimoniali)	€ 13,19	13,10
Costo medio riscaldamento (costo annuale combustibile / mq edifici patrimoniali)	€ 2,81	3,50
Costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€ 6,47	6,00
N. interventi manutenzione straordinaria avviati / n. interventi previsti nell'anno	% 50,00	100,00
Indicatori di Qualità	Media triennio precedente	Performance attesa

Verbali positivi su verifiche di Enti ispettivi sugli edifici scolastici (n° verbali positivi emessi /n. edifici ispezionati)	%	100,00	100,00
--	---	--------	--------

14 - Gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria della rete stradale di competenza provinciale - Progettare e gestire nuovi interventi di sviluppo della rete stradale di competenza provinciale

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Affrontare, con strategie efficaci e commisurate alle esigenze ed alle risorse date le problematiche poste dalle "gestione" della rete stradale di competenza dell'Ente, quindi all'espletamento:

- di tutte le azioni ed attività volte alla manutenzione, conservazione, miglioramento delle caratteristiche funzionali e di esercizio delle sedi stradali e delle relative pertinenze,
- di tutte le azioni di adeguamento ed ammodernamento strutturale e di tracciato (discendenti dalle previsioni del Programma triennale de lavori pubblici dell'Ente, per la parte relativa alla viabilità), per garantirne alla stessa viabilità la continuità d'uso e i sufficienti livelli di sicurezza per la circolazione stradale.

MISSIONE/VISIONE: Migliorare la sicurezza e la percorribilità della rete stradale, assicurando le ordinarie operazioni di conservazione del demanio stradale attraverso una costante azione di manutenzione e vigilanza, atta a conferire alla viabilità caratteristiche in grado di supportare i flussi di traffico

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini utenti della strada. Imprese e artigiani . Enti locali. Autotrasportatori e utenti del trasporto pubblico locale

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
km. di segnaletica oggetto di intervento	100,00	110,00	100,00	103,33
Km. strade provinciali	844,79	844,79	844,79	844,79
Numero di fasi progettuali redatte da personale esterno (fasi approvate nell'anno)	12,00	14,00	8,00	11,33
Numero di fasi progettuali redatte da personale interno (fasi approvate nell'anno)	56,00	31,00	18,00	35,00
Numero di interventi di manutenzione ordinaria affidata a terzi	161,00	151,00	107,00	139,67
Numero di interventi di manutenzione ordinaria in conduzione diretta	211,00	136,00	200,00	182,33
Numero incidenti accertati con danni al patrimonio stradale	69,00	60,00	75,00	68,00
Numero interventi di ripristino danni causati da incidenti stradali accertati	21,00	33,00	18,00	24,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Tempo medio esecuzione interventi sfalcio erba (h /Km)	5,00	5,00	5,00	5,00

Tempo medio esecuzione interventi stradali segnaletica orizzontale (Km/h)	0,60	0,60	0,60	0,60
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	13.114.709,44	13.399.013,43	10.071.627,44	12.195.116,77
Spesa impegnata manutenzione ordinaria della rete stradale (escl. Segnaletica)	4.772.939,01	5.302.099,73	5.511.332,03	5.195.456,92
Spesa impegnata manutenzione segnaletica	159.999,28	201.955,01	305.469,82	222.474,70

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa	
Numero ripristini effettuati danni incidenti stradali (interventi di ripristino attuati / incidenti stradali accertati)	%	35,29	36,00
Percentuale incarichi interni (numero fasi progettuali sviluppate internamente/fasi progettuali complessivamente approvate nell'anno)	%	75,54	75,00
Segnaletica orizzontale delle strade provinciali (Km strade provinciali con adeguamento segnaletica/Km strade provinciali)	%	12,23	14,00
Stato di conservazione delle strade (interventi di manutenzione ordinaria effettuati / km rete stradale)		0,38	0,38
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa	
Tempo medio esecuzione interventi sfalcio erba (h /Km)		5,00	4,90
Tempo medio esecuzione interventi stradali segnaletica orizzontale (km./h)		0,60	0,70
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa	
Costo kilometrico (spesa impegnata manutenzione strade/ Km strade)	€	6.413,35	5.000,00
Costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€	42,47	40,00

6

15 - Fornire pareri vincolanti in materia ambientale

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Analizzare e guidare gli interventi locali per garantire la compatibilità ambientale attraverso pareri VAS (Valutazione Ambientale Strategica) e VIC (Valutazione di Incidenza) dei PGT (Piani di Governo del Territorio) per la tutela delle matrici ambientali. Rilascio autorizzazioni paesaggistiche. Autorizzare il posizionamento sui fondali delle condotte delle pubbliche fognature, i progetti per la realizzazione delle dighe di competenza provinciale, interventi in zona sottoposta a vincolo idrogeologico nel territorio di competenza, interventi in ambito di abitati da consolidare. Fornire i pareri idraulici ed idrogeologici previsti dal Piano di Bacino stralcio per il rischio idrogeologico.

MISSIONE/VISIONE: Controllare e valutare l'impatto ambientale di piani e progetti, nell'ottica di una più efficace tutela della salute pubblica e del territorio, dell'inquinamento atmosferico, idrico, acustico ed elettromagnetico.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, amministratori, Comuni, Regione, associazioni ambientaliste

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
n. Procedure ordinarie attivate	413,00	394,00	399,00	402,00
n° procedure ordinarie concluse	352,00	305,00	327,00	328,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Superficie territorio di competenza kmq	1.545,00	1.545,00	1.545,00	1.545,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo standard dedicato alla singola procedura (giorni)	60,00	60,00	60,00	60,00
Tempo standard dedicato procedura Conferenze (giorni)	30,00	30,00	30,00	30,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	350.917,40	347.962,88	377.980,07	358.953,45

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Densità areale (n° procedure ordinarie attivate / kmq territorio)	% 26,02	22,65
Tasso di realizzazione (n° procedure ordinarie concluse / n° procedure ordinarie attivate)	% 81,59	85,71

Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo conclusione procedura Conferenze (giorni)	30,00	30,00
Tempo conclusione procedura ordinaria (giorni)	60,00	60,00
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€ 1,25	1,21
Costo territoriale (costo processo/ kmq territorio)	€ 232,33	226,53

6

16 - Gestire l'assistenza tecnica-amministrativa agli Enti Locali e alle Istituzioni

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Partecipare alla funzione di promozione e di coordinamento degli interventi in difesa della costa e di ripascimento degli arenili, ivi compresi quelli di difesa degli abitati dalle erosioni.

Coadiuvare la Procura della Repubblica nell'esercizio dell'azione penale sia di iniziativa sia delegata, coadiuvare la Questura per attività di pubblica sicurezza, coordinare programmi comunali per la sicurezza pubblica e gestire i finanziamenti alle polizie municipali associate.

MISSIONE/VISIONE: Mettere in rete gli Enti Locali armonizzando ed efficientando i rapporti e le azioni attraverso sostegno e supporto tecnico per garantire una migliore funzionalità dei servizi e, di conseguenza, per la popolazione.

Esecuzione di atti complessi derivanti dalle violazioni di carattere penale, supporto alla Questura per attività di pubblica sicurezza in occasioni di eventi sportivi, culturali e per vigilanza ai seggi elettorali, partecipazione e supporto alla realizzazione dei patti sulla sicurezza e alla valutazione e finanziamento dei progetti relativi alle convenzioni tra polizie locali.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Amministratori e dirigenti degli Enti assistiti ; persone fisiche (utenti, amministratori), persone giuridiche (enti locali, enti pubblici, società), associazioni e fondazioni

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
n. fascicoli di Polizia Giudiziaria	588,00	588,00	672,00	616,00
n. ore complessive di P.P	37.194,00	36.851,00	33.670,00	35.905,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
n. ore dedicate attività giudiziaria	6.217,29	4.921,19	5.830,00	5.656,16
n. ore finalizzate alla pubblica sicurezza	210,00	210,00	357,00	259,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	290.000,18	300.832,02	281.282,07	290.704,76

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
% attività di polizia giudiziaria (ore di servizio dedicate/ore complessive P.P.)	% 15,75	16,00
% attività di pubblica sicurezza (Ore dedicate att. Pubblica sicurezza/ore complessive P.P)	% 0,72	1,00

<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
tempo evasione fascicoli Polizia Giudiziaria (ore totali dedicate attività giudiziaria/n. fascicoli Polizia Giudiziaria)	9,18	9,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€ 1,01	1,00

17 - Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Creare un Sistema informativo provinciale idoneo a supportare il processo di automazione dei processi interni all'Ente e quello di erogazione di servizi innovativi verso l'esterno. Gestione e realizzazione di applicazioni GIS a supporto degli uffici dell'Ente che operano sul territorio.

MISSIONE/VISIONE: Attuare la trasparenza dell'amministrazione tramite l'utilizzo delle procedure informatiche

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): cittadini, dipendenti, soggetti pubblici interagenti con la provincia

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n interventi risolti all'interno su segnalazioni telefoniche	3.000,00	2.800,00	3.380,00	3.060,00
n. applicativi software gestionali proprietari	12,00	13,00	14,00	13,00
N. dipendenti coinvolti nel processo	6,49	6,49	6,49	6,49
N. interventi risolti all'interno su segnalazione mail	2.800,00	2.700,00	1.715,00	2.405,00
N. postazioni Hardware (PC)	560,00	570,00	536,00	555,33
N. server (virtuali e fisici)	25,00	28,00	30,00	27,67
N. totale interventi risolti	6.000,00	5.800,00	5.150,00	5.650,00
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (in ore)	2,85	2,90	3,25	3,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	422.445,41	454.007,03	499.920,43	458.790,96
totale costo canoni manutenzione hardware	53.000,00	45.000,00	58.605,00	52.201,67
totale costo canoni manutenzione software	70.000,00	60.000,00	57.037,00	62.345,67
Indici di Qualità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. questionari favorevoli	0,00	0,00	0,00	0,00
n. questionari ricevuti	0,00	0,00	0,00	0,00

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
% personale (n. dipendenti del processo/ n.dipendenti provincia)	% 1,60	1,60
Autonomia di intervento operativo n. interventi risolti all'interno/ n. totale interventi)	% 96,73	97,00
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)	1,37	1,30
Tasso sviluppo (n. server (virtuali e fisici) / n. dipendenti)	0,07	0,08
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti (in ore)	3,00	2,50
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo canoni di manutenzioni hw (totale costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)	€ 89,54	89,00
Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi)	€ 4.795,82	4.795,82
Costo postazione servizio (costo complessivo processo/ n. postazioni totali)	€ 786,95	786,95
Costo pro capite (costo complessivo processo/ popolazione)	€ 1,60	1,60
Indicatori di Qualità	Media triennio precedente	Performance attesa
Indagine interna	% 0,00	60,00

6

18 - Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali, degli atti dell'Ente, dell'archivio corrente, della classificazione e fascicolazione dei documenti, in particolare: tenuta, gestione, conservazione e trasmissione di atti e documenti da parte dell'Ente mantenendo la correttezza della forma giuridica e la certezza della ricezione e dell'invio.

MISSIONE/VISIONE: Assicurare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione e degli atti dell'Ente in modalità digitale organizzandosi e agendo a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, in applicazione del Codice dell'Amministrazione digitale (Dlgs n. 82 del 7/3/2005) e successive modifiche.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): persone fisiche (dipendenti, utenti, amministratori), persone giuridiche (enti locali, enti pubblici, società), associazioni e fondazioni

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
dipendenti processo	6,02	6,02	8,72	6,92
n. richieste di ricerca in archivio	1.750,00	1.870,00	310,00	1.310,00
numero dipendenti totale provincia	424,00	397,00	393,00	404,67
numero protocolli assegnati	64.738,00	58.636,00	96.139,00	73.171,00
numero spedizioni	52.998,00	48.020,00	57.284,00	52.767,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. ore dedicate alla spedizione	3.353,00	3.353,00	2.500,00	3.068,67
n. ore per rispondere a richiesta	1.000,00	1.000,00	800,00	933,33
n. ore iter protocollazione	5.093,00	5.093,00	4.040,00	4.742,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	435.664,63	416.498,46	439.710,17	430.624,42
Indici di Qualità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. questionari favorevoli	0,00	0,00	0,00	0,00
n. questionari ricevuti	0,00	0,00	0,00	0,00

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
% personale (n. dipendenti del processo / n. dipendenti)	% 1,71	1,70
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio iter protocollo (n. ore protocollazione/n. protocolli assegnati)	0,06	0,05
Tempo medio predisposizione e spedizione corrispondenza (n. ore dedicate alla spedizione/n. Spedizioni)	0,06	0,05
Tempo medio risposta a ricerca in archivio (n. ore per rispondere a richieste/n. richieste di ricerca)	0,71	0,70
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo medio (costo complessivo processo / n. dipendenti)	€ 1.064,15	1.064,15
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€ 1,50	1,50
Indicatori di Qualità	Media triennio precedente	Performance attesa
Indagine interna	% 0,00	60,00

19 - Gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio scolastico dell' Ente (edifici scolastici)

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Sul patrimonio edilizio scolastico di competenza la Provincia svolge tutte le attività ordinarie e straordinarie, volte al miglioramento ed alla ottimizzazione delle strutture edilizie, al fine di innalzare gli standard prestazionali e le condizioni ambientali per l'utenza, garantire l'ordinaria manutenzione e la conservazione in efficienza di strutture ed impianti nonché l'adeguamento funzionale, in rapporto alle previsioni della normativa sulla sicurezza ed al necessario contenimento dei costi d'esercizio.

MISSIONE/VISIONE: Garantire la vivibilità e la sicurezza degli spazi dedicati alle funzioni scolastiche, al fine di assicurare all'utenza lo svolgimento della propria attività in spazi funzionalmente e qualitativamente idonei ed attrezzati per rispondere ai distinti fabbisogni

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Studenti medi superiori, docenti e personale ausiliario delle scuole

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
mq. Edifici scolastici	93.379,00	93.379,00	93.379,00	93.379,00
N. edifici scolastici	26,00	26,00	26,00	26,00
n. interventi effettuati	1.000,00	1.000,00	900,00	966,67
n. ispezioni con Enti ispettivi diversi	12,00	10,00	7,00	9,67
n. sopralluoghi tecnico-ispettivi personale interno	400,00	500,00	580,00	493,33
n. verbali positivi ispezioni da Enti	12,00	10,00	7,00	9,67
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Richieste utenza	1.500,00	1.550,00	2.000,00	1.683,33
Utenza scolastica	9.559,00	9.940,00	10.064,00	9.854,33
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Tempo medio sopralluogo	8,00	7,00	6,00	7,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	2.575.161,15	2.871.637,35	2.956.569,35	2.801.122,62
Costo riscaldamento edifici (combustibile)	842.800,00	949.491,96	796.967,05	863.086,34
Importi manutenzioni ordinarie	954.216,00	771.320,95	820.633,16	848.723,37
Importo complessivo interventi realizzati manutenzione straordinaria	795.000,00	1.566.533,00	322.000,00	894.511,00

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
Efficacia dei controlli tecnico - ispettivi (numero sopralluoghi effettuati / numero scuole)	18,97	24,00
Efficacia del Servizio (n. richieste intervento materialmente effettuati/ n. richieste intervento pervenute)	% 57,43	70,00
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato in giorni)	7,00	5,00
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo medio manutenzione ordinaria (importo annuale manutenzioni / mq edifici scolastici)	€ 9,09	8,30
Costo medio manutenzione straordinaria edifici scolastici (importo complessivo manutenzione/ mq edifici)	€ 9,58	6,10
Costo medio riscaldamento (costo annuale combustibile / mq edifici scolastici)	€ 9,24	7,60
Costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€ 9,75	9,00
costo pro-capite manutenzione ordinaria (importo manutenzione ordinaria / n. utenti)	€ 86,13	70,40
Costo pro-capite manutenzione straordinaria edifici scolastici (importo annuale manutenzione straordinaria/ n. utenti)	€ 90,77	60,00
costo pro-capite riscaldamento (costo combustibile globale / n. utenti)	€ 87,58	70,00
Indicatori di Qualità	Media triennio precedente	Performance attesa
Verbali positivi su verifiche di Enti ispettivi sugli edifici scolastici (n° verbali positivi emessi /n. edifici ispezionati)	% 100,00	100,00

20 - Gestire le funzioni relative alla formazione professionale

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Programmare la formazione territoriale sulla base dei fabbisogni formativi espressi, arginando, con attività di informazione-orientamento e formazione di supporto, i fenomeni di dispersione scolastica e supportando percorsi di formazione continua

MISSIONE/VISIONE: Individuare strumenti di analisi e rilevazione dei fabbisogni professionali specifici al fine di massimizzare l'occupabilità e l'adattabilità ai cambiamenti del mercato del lavoro, e rendere sempre più aderente alle necessità territoriali la programmazione degli interventi nel campo formativo attraverso un percorso programmatico partecipato tra i diversi attori del mondo socio-economico (parti sociali e datoriali, operatori).

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Insegnanti, dirigenti scolastici, enti di formazione, soggetti che operano in campo socio-sanitari, imprese, associazioni di categoria e sindacati

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. allievi iscritti	2.264,00	4.979,00	4.320,00	3.854,33
n. allievi ritirati	0,00	0,00	0,00	0,00
n. posti offerta formativa	2.991,00	6.311,00	5.500,00	4.934,00
popolazione attiva (16-60 donne; 16-65 uomini)	169.385,00	167.485,00	167.317,00	168.062,33
popolazione in obbligo scolastico (14-16 anni)	22.994,00	23.499,00	23.570,00	23.354,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
ammontare totale del piano annuale formativo	4.051.974,90	3.787.500,00	3.600.000,00	3.813.158,30
Costo processo	8.423.672,22	6.263.092,95	11.504.266,25	8.730.343,81
Indici di Qualità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. allievi formati	1.870,00	4.118,00	3.900,00	3.296,00
popolazione in obbligo iscritta in percorsi istruzione/formazione (14-16 anni)	20.770,00	20.814,00	20.900,00	20.828,00

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa

Efficacia (n. allievi iscritti in percorsi d'istruzione-formazione della popolazione di riferimento (14-16 anni) /popolazione di riferimento (14-16 anni)	%	89,18	92,00
Potenzialità offerta (n. posti offerta formativa/ popolazione attiva)	%	2,94	3,50
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
costo pro-capite (Costo processo/popolazione provincia)	€	30,40	30,40
Valore procapite della formazione (Ammontare totale del piano annuale formativo/n. allievi formati)	€	1.156,90	1.156,90
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
Tasso di successo formativo (allievi formati /allievi iscritti)	%	85,51	86,00
Tasso dispersione nei percorsi formativi (n. allievi ritirati / n. allievi iscritti)	%	0,00	13,00

21 - Servizi di programmazione supporto e gestione del sistema archivistico provinciale

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Organizzazione e gestione delle procedure di selezione e scarto dei documenti e dei fascicoli. Attività di conservazione dei documenti selezionati ed operazioni di catalogazione e gestione degli archivi provinciali di deposito e storico.

MISSIONE/VISIONE: Garantire la fruibilità e la conservazione dei documenti, garantire il diritto di accesso nei limiti stabiliti dalla legge.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): persone fisiche (utenti, dipendenti, amministratori), persone giuridiche (enti locali, enti pubblici, società), associazioni e fondazioni

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
n. fascicoli chiusi	157,00	219,00	315,00	230,33
n. ricerche effettuate	150,00	200,00	310,00	220,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Ore di apertura archivi	36,00	36,00	36,00	36,00
ore lavorative	36,00	36,00	36,00	36,00
tempo di archiviazione (ore)	2.100,00	2.100,00	1.372,00	1.857,33
tempo di ricerca (ore)	809,00	809,00	800,00	806,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	48.689,98	49.922,19	57.271,07	51.961,08

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
% fruibilità degli archivi (n. ore di apertura archivi/36 ore)	% 100,00	100,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
tempo medio di archiviazione (n. ore dedicate all'archiviazione/n. fascicoli catalogati)	8,06	7,00
tempo medio di ricerca (n. ore dedicate a ricerca/n. Ricerche)	3,66	3,00

Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 0,18	0,18



22 - Servizi di programmazione supporto e gestione del sistema museale, dei beni culturali e delle attività dello spettacolo

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Sostenere e diffondere le attività culturali attraverso il sostegno a iniziative quali mostre, spettacoli teatrali, ecc. nonché la promozione del patrimonio storico-architettonico anche attraverso il sistema museale

MISSIONE/VISIONE: L'organizzazione ed il coordinamento delle attività orientate alla valorizzazione del patrimonio culturale provinciale si pone l'obiettivo di elevare progressivamente gli standard e uniformare i livelli di servizio erogati, in un'ottica di crescente qualità ed efficacia. Nel loro complesso le attività del settore intendono assicurare un'offerta di esperienze teatrali e musicali, laboratori didattici, esposizioni museali anche e soprattutto attraverso la gestione del Sistema Museale Provinciale.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, amministratori, comuni, scuole, associazioni, musei, teatri, sale cinematografiche e auditorium

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Affluenza musei	250.000,00	300.000,00	380.000,00	310.000,00
N. musei	39,00	41,00	44,00	41,33
N. progetti finanziati	94,00	101,00	55,00	83,33
N. progetti presentati per richiedere contributi	297,00	235,00	222,00	251,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo medio istruttoria pratica di contributo alle associazioni o privati (in giorni)	60,00	60,00	60,00	60,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	641.422,09	719.053,01	447.352,99	602.609,36
somma contributi erogati per progetti di promozione culturale	260.382,00	407.052,00	117.735,50	261.723,17
<i>Indici di Qualità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
n. strutture inserite nella rete museale	28,00	28,00	90,00	48,67

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

Grado di accettazione dei progetti presentati (n. progetti finanziati/n. progetti ricevuti)	%	33,16	30,00
Grado diffusione rete museale (n. musei inseriti nella rete museale/n. Musei)	%	117,74	119,00
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio istruttoria pratica di contributo alle associazioni o privati (in giorni)		60,00	50,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Contributo medio dei progetti (somma contributi erogati per progetti di promozione culturale/n. progetti finanziati)	€	3.140,68	2.900,00
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€	2,10	1,80
Grado di copertura dei progetti presentati (somma contributi erogati per progetti di promozione culturale/n. progetti presentati)		1.041,34	900,00
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
Apprezzamento strutture museali (Affluenza ai musei/ n. musei)		7.500,00	7.800,00

23 - Promuovere e valorizzare l'ambito turistico provinciale e servizi di iniziative turistiche sportive

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Promuovere l'ambito turistico provinciale attraverso i servizi ed iniziative di valorizzazione del patrimonio culturale sportivo e naturalistico e coordinare gli operatori pubblici e privati al fine di produrre sinergie che incrementino l'offerta turistica e quindi i flussi turistici, anche attraverso moderni impianti sportivi per lo svolgimento di manifestazioni che contribuiscono ad ampliare la gamma dell'offerta turistica.

MISSIONE/VISIONE: Sperimentare, di concerto con le comunità locali, un modello turistico compatibile con il territorio che evidenzi la complementarità delle diverse località per una brandizzazione globale del territorio.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, Turisti, Consorzi turistici, amministratori, comuni, lat, proloco, C.O.N.I., operatori turistici e culturali, federazioni sportive; cittadini.

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Media ore apertura Uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica annuali	1.856,70	1.954,75	1.868,27	1.893,24
Media ore apertura Uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica stagionali	700,43	723,43	690,00	704,62
N. arrivi	1.046.773,00	1.061.126,00	1.021.398,00	1.043.099,00
N. classificazioni strutture alberghiere	79,00	69,00	228,00	125,33
N. contatti Uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica	245.302,00	274.054,00	269.504,00	262.953,33
N. posti letto	52.684,00	61.453,00	61.335,00	58.490,67
N. presenze	5.742.137,00	5.640.774,00	5.484.206,00	5.622.372,33
N. sopralluoghi sulle strutture alberghiere	52,00	66,00	308,00	142,00
N. strutture alberghiere	715,00	1.170,00	1.144,00	1.009,67
N. Uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica (annuali+stagionali)	27,00	27,00	26,00	26,67
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Totale sostegno ad iniziative (promozione turistica + promozione dei prodotti tipici + Pro Loco + sportive)	157,00	148,00	108,00	137,67
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Tempo medio rilascio classificazioni strutture ricettive (in assenza di integrazioni, in giorni)	35,00	35,00	35,00	35,00

Tempo medio risposta informazioni turistiche (in minuti)	20,00	20,00	20,00	20,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	3.478.289,55	2.547.320,90	4.032.167,40	3.352.592,62
Totale contributi erogati (promozione turistica + prodotti tipici + Pro Loco + sport + strutture ricettive)	996.835,23	373.131,94	226.384,40	532.117,19
Indici di Qualità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. di reclami pervenuti dagli utenti delle strutture ricettive	54,00	47,00	52,00	51,00

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
Accessibilità agli sportelli informativi (IAT) (n. contatti /ore apertura uffici annuali+stagionali)	101,22	102,00
Capacità informativa (N. contatti Uffici/n. Uffici IAT)	9.860,75	11.000,00
efficacia interventi di classificazione (n. classificazioni/ n. strutture ricettive)	% 12,41	13,00
grado di efficacia delle manifestazioni sostenute (n. presenze/ n. attività sostenute)	40.840,48	40.900,00
Grado di sopralluogo sulle strutture alberghiere (N. controlli ispettivi sulle strutture alberghiere /N. strutture alberghiere)	% 14,06	18,00
Ricettività alberghiera (n. posti letto/ n. presenze)	% 1,04	1,00
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio rilascio classificazioni strutture ricettive (in assenza di integrazioni, in giorni)	35,00	35,00
Tempo medio risposta informazioni turistiche (espresso in minuti)	20,00	15,00
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 11,67	11,77
Finanziamenti medi erogati (finanziamenti erogati / n. presenze)	€ 0,09	0,09

Indicatori di Qualità	Media triennio precedente	Performance attesa
n. contatti/ n. arrivi	0,25	0,25
n. medio di reclami medio pervenuti dagli utenti delle strutture ricettive (n. reclami / n. strutture ricettive)	0,05	0,05

24 - Gestire il trasporto pubblico locale

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Soddisfare le esigenze di mobilità dei cittadini, con particolare attenzione alle fasce deboli, e garantire, nel rispetto dei criteri individuati dalla Regione Liguria, lo svolgimento dei servizi minimi

MISSIONE/VISIONE: Programmare e gestire i servizi di trasporto pubblico locale nel rispetto delle previsioni contrattuali, attraverso una puntuale attività di verifica sul grado di soddisfazione dell'utenza; mettere in atto, ogni qualvolta se ne riscontri la necessità, le azioni necessarie, in concerto con la Società che gestisce il servizio, per riorganizzare e razionalizzare il trasporto nel rispetto di una efficiente allocazione delle risorse disponibili.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): a) gli utenti, soprattutto quelli che utilizzando giornalmente il servizio per raggiungere i luoghi di studio e di lavoro, ritengono il servizio stesso essere uno dei fattori principali che può condizionare la qualità del vivere quotidiano.

b) Enti Locali sottoscrittori dell'Accordo di Programma per la determinazione dei livelli di quantità e standard di qualità del servizio che destinando proprie risorse per l'effettuazione del servizio desiderano che lo stesso garantisca un valido collegamento del proprio territorio con i principali punti di interesse quali scuole, ospedali, uffici pubblici, centri sportivi e ricreativi.

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
chilometri rete stradale	844.790,00	844.790,00	844.790,00	844.790,00
chilometri rete tpl	9.819.740,00	9.087.704,00	9.492.020,00	9.466.488,00
numero corse	718.679,00	722.409,00	771.073,00	737.387,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
tempo medio adozione atti collegiali per modifiche di servizio	15,00	10,00	4,00	9,67
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	1.185.081,83	1.400.670,36	1.401.873,37	1.329.208,52

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
Copertura territoriale TPL (km rete TPL/ km rete stradale)	11,21	11,21
Frequenza del servizio TPL (n. corse/ 365)	2.020,24	2.020,24
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa

tempo medio adozione atti autorizzativi (modifiche servizio, immissione in linea, dismissioni, ...)	9,67	7,00
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo chilometrico TPL (costo processo/ km)	0,14	0,14
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	4,63	4,63

25 - Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Rilasciare e vigilare su tutte le attività connesse al trasporto effettuato da soggetti privati, al fine di creare le condizioni per un corretto accesso al mercato nel rispetto delle norme vigenti in materia.

Autorizzare le società private allo svolgimento delle funzioni legate al trasporto merci verificando il rispetto delle regole che contribuiscono allo sviluppo dell'organizzazione commerciale degli operatori del settore delle merci e del sistema produttivo locale.

MISSIONE/VISIONE: Autorizzare i soggetti interessati allo svolgimento dell'attività di autotrasportatore di cose e persone per conto di terzi, di autotrasportatore di cose in conto proprio; autorizzare i soggetti in possesso dei requisiti previsti dalla norma alla gestione di un'autoscuola o di una scuola nautica o di uno studio di consulenza; autorizzare i soggetti in possesso dei requisiti previsti dalla norma per l'espletamento dell'attività di insegnante di teoria o istruttore di guida presso un'autoscuola, o per svolgere il ruolo di responsabile tecnico presso le officine di revisione autorizzate. Costante verifica del permanere dei requisiti necessari per la continuazione delle attività sopra elencate

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): a) I soggetti interessati alle attività connesse al trasporto privato; b) gli organi preposti al controllo sul corretto svolgimento delle attività connesse al trasporto al fine di contrastare l'abusivismo in favore della sicurezza e delle regole del mercato economico; c) studi di consulenza;

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Autorizzazioni rilasciate circolazione convogli eccezionali per pesi/dimensioni (convogli),mezzi d'opera,macchine operatrici e veicoli ad uso speciale	1.450,00	1.479,00	1.560,00	1.496,33
numero di autorizzazioni per albo conto proprio, conto terzi, officine, studi di consulenza ...	399,00	395,00	446,00	413,33
numero richieste pervenute per albo conto proprio, conto terzi, officine, studi di consulenza ...	346,00	354,00	405,00	368,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Richieste di autorizzazione pervenute per trasporti eccezionali	1.450,00	1.479,00	1.560,00	1.496,33
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
tempo medio rilascio licenze e autorizzazioni per albo conto proprio, conto terzi, officine, studi di consulenza ...	45,00	45,00	45,00	45,00
tempo medio rilascio licenze e autorizzazioni trasporti eccezionali	15,00	15,00	15,00	15,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	201.929,39	200.294,91	238.140,27	213.454,86

6

Indicatori

Indicatori di Efficacia		Media triennio precedente	Performance attesa
Efficacia del servizio (N. autorizzazioni rilasciate per trasporti eccezionali / richieste pervenute)	%	100,00	100,00
Efficacia del servizio (N. licenze/autorizzazioni rilasciate per albo conto proprio, conto terzi, officine, studi di consulenza .../ richieste pervenute)	%	112,22	107,00
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio rilascio autorizzazioni trasporti eccezionali		15,00	15,00
tempo medio rilascio licenze e autorizzazioni per albo conto proprio, conto terzi, officine, studi di consulenza ...		45,00	45,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	0,74	0,80
Costo unitario (costo processo / autorizzazione)	€	111,78	115,00

26 - Gestire i servizi di polizia stradale a tutela delle strade provinciali e della sicurezza della circolazione

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Migliorare e garantire la sicurezza e il regolare svolgimento della mobilità, l'aiuto ai piccoli comuni privi, o con numero limitato, di agenti di polizia locale; supportare il settore della viabilità della Provincia.

MISSIONE/VISIONE: Programmi di lavoro indirizzati al monitoraggio delle strade provinciali a maggior rischio di incidentalità, verbalizzazione delle violazioni ai sensi del Codice della Strada, convenzioni e protocolli di intesa con i piccoli comuni o altre forze di polizia, supporto al settore viabilità per operazioni di polizia stradale e per suggerire adeguamenti connessi alla circolazione stradale (segnaletica orizzontale e verticale), interventi in attuazione della convenzione con la Provincia di Imperia.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, Forze dell'Ordine locali, comuni, ASL, ARPA, ISTAT e utenti della strada

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
importo proventi da infrazioni	46.299,71	32.414,00	41.403,37	40.039,03
Km. strade provinciali	844,79	844,79	844,79	844,79
n. infrazioni contestate	356,00	319,00	490,00	388,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
n. ore di servizio complessive P.P.	37.194,00	36.851,00	33.670,00	35.905,00
n. ore di servizio di polizia stradale	15.947,54	15.719,94	12.432,00	14.699,83
n. ore di servizio nei Comuni	1.456,00	1.456,00	1.456,00	1.456,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	398.435,54	408.721,00	453.044,42	420.066,99

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Vigilanza stradale (ore di servizio di controllo stradale/ore servizio complessive P.P.)	% 40,94	40,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

Aiuto ai piccoli Comuni e convenzioni (ore di servizio nei Comuni/ore servizio complessive P.P.)	%	4,06	4,30
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro-capite (costo processo /popolazione)	€	1,46	1,50
Costo unitario km (costo processo / km strade provinciale)	€	497,24	500,00
Tasso medio sanzioni (proventi di competenza/popolazione)	€	0,14	0,15
Valore medio sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)	€	103,10	85,00

27 - Redigere e gestire l'attività di pianificazione territoriale di scala sovracomunale in materia di difesa del suolo per la tutela dal rischio idrogeologico

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Gestire il Piano di Bacino stralcio per la tutela dal rischio idrogeologico quale strumento conoscitivo, normativo e tecnico operativo si prefigge di pianificare e programmare le azioni e le norme d'uso relative alle aree suscettibili di dissesto idrogeologico Assicurare il progressivo miglioramento delle condizioni di sicurezza e della qualità ambientale del territorio e pertanto mantenere:

- in buono stato idraulico e ambientale il reticolo idrografico,
- in buone condizioni idrogeologiche e ambientali i versanti,
- in piena funzionalità le opere di difesa essenziali alla sicurezza idraulica e idrogeologica.

MISSIONE/VISIONE: Perseguire la tutela del territorio, del paesaggio e dell'ambiente attraverso la difesa idrogeologica, il miglioramento della rete idrografica e delle condizioni di stabilità del suolo con recupero delle aree interessate da particolari fenomeni di degrado e dissesto, salvaguardando la naturalità dei luoghi.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, dipartimenti, amministratori, Comuni, Regione, associazioni pubbliche-no profit-private, imprese

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Kmq territorio	1.544,00	1.544,00	1.544,00	1.544,00
N° varianti di Piano ammissibili	11,00	11,00	11,00	11,00
N° varianti presentate all'Autorità di Bacino	8,00	8,00	8,00	8,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	112.184,31	113.376,89	116.042,70	113.867,97

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Realizzazione (n° varianti presentate all'Autorità di Bacino/n° varianti di piano ammissibili) - (Funzione attivata nel 2010, dati 2008 e 2009 indicati ai soli fini del calcolo del valore atteso)	% 72,73	72,73
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€ 0,40	0,40

h

Costo territoriale (costo processo / kmq territorio)	€	73,75	73,75
---	---	-------	-------

28 - Gestire le funzioni in materia di pianificazione e programmazione Interventi territoriali in materia di difesa del suolo

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Coordinare le attività degli Enti locali per la formazione dei programmi regionali di difesa del suolo relativamente agli interventi strutturali, di manutenzione straordinaria e agli studi, i progetti e i monitoraggi – Coordinare e gestire le attività degli Enti locali per la formazione dei programmi provinciali di difesa del suolo relativamente agli interventi di manutenzione ordinaria in riferimento agli alvei ed alle opere di difesa idraulica e dei versanti.

MISSIONE/VISIONE: Collaborare all'individuazione del quadro del fabbisogno prioritario del settore, a livello regionale, al fine della mitigazione delle condizioni di rischio idrogeologico più elevato a tutela della pubblica incolumità, con particolare riferimento alle situazioni dove gli elevati livelli di pericolosità idrogeologica sono associati ad una maggiore presenza antropica - Promuovere l'attività di manutenzione del territorio, quale strumento fondamentale per la riduzione del dissesto idrogeologico e del rischio per le persone, le cose e il patrimonio ambientale tenendo in considerazione sia gli aspetti idraulici che quelli geomorfologici ed ambientali. Salvaguardare le dinamiche idrauliche naturali, con particolare riferimento alle esondazioni e all'evoluzione morfologica degli alvei e favorire il mantenimento e/o il ripristino dei caratteri di naturalità del reticolo idrografico privilegiando le tecniche d'ingegneria naturalistica o a basso impatto ambientale

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, dipartimenti, Comuni, Comunità Montane, Regione.

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Kmq territorio	1.544,00	1.544,00	1.544,00	1.544,00
Lavori di manutenzione ordinaria eseguiti	0,00	121,00	111,00	77,33
Lavori di manutenzione ordinaria programmati (finanziati)	0,00	121,00	113,00	78,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	104.538,63	104.943,24	95.626,01	101.702,63

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
Lavori di manutenzione ordinaria eseguiti / Lavori di manutenzione ordinaria programmati (finanziati)	%	99,15
		99,00
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	0,35
		0,35
Costo territoriale (costo processo / kmq territorio)	€	65,87
		65,00

6

29 - Gestire le funzioni in materia di pianificazione territoriale e di urbanistica

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Programmare e controllare l'equilibrato sviluppo del territorio provinciale, attraverso la redazione (in coerenza con le indicazioni pianificatorie regionali) degli atti di pianificazione territoriale provinciale e dei progetti territoriali integrati relativi ad ambiti e/o temi strategici. Orientare e controllare gli esiti della pianificazione urbanistica generale ed attuativa dei comuni. Espletare le attività di controllo del fenomeno dell'abusivismo edilizio e paesaggistico

MISSIONE/VISIONE: Contribuire alle politiche di valorizzazione del territorio sia con dirette azioni di pianificazione, generali e settoriali, che ne perseguano un equilibrato e sostenibile sviluppo - commisurato alle trasformazioni socio-economiche, in atto e potenziali, ed ai bisogni dei cittadini – sia intervenendo sulle fasi di formazione, sviluppo e controllo della pianificazione urbanistica comunale

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, Enti locali della Provincia, Regione Liguria, imprese, altri Enti di diritto pubblico, professionisti operanti nel campo dell'urbanistica e dell'edilizia. Attori economici ed associazioni di categoria.

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
n. istruttorie per pareri/approvazioni SUA/PUO con autorizzazione di massima paesistico-ambientale	8,00	13,00	13,00	11,33
n. istruttorie per pareri/approvazioni SUA/PUO senza autorizzazione di massima paesistico-ambientale	6,00	0,00	8,00	4,67
n. istruttorie per pareri/approvazioni PUC progetto definitivo	2,00	0,00	2,00	1,33
n. istruttorie per pareri/approvazioni PUC progetto preliminare	1,00	2,00	1,00	1,33
n. istruttorie per pareri/approvazioni SUA con varianti contestuali a SUG	0,00	1,00	1,00	0,67
n. istruttorie per pareri/approvazioni SUA/PUO in adeguamento	8,00	10,00	3,00	7,00
n. istruttorie per pareri/approvazioni varianti ai PRG	29,00	15,00	6,00	16,67
n. istruttorie per pareri/approvazioni varianti ai PRG correlate a progetti di opere pubbliche	2,00	3,00	3,00	2,67
n. istruttorie per varianti e aggiornamenti ai PUC vigenti	11,00	3,00	4,00	6,00
n. procedimenti conclusi controllo abusivismo urbanistico-edilizio	258,00	191,00	340,00	263,00
n. procedimenti giacenti controllo abusivismo urbanistico-edilizio	551,00	743,00	1.000,00	764,67
n. progetti territoriali avviati	2,00	2,00	3,00	2,33

n. progetti territoriali previsti	2,00	2,00	3,00	2,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Giorni totali impiegati per l'evasione delle pratiche inerenti il progetto preliminare dei Piani Urbanistici Comunali	115,00	230,00	119,00	154,67
Giorni totali impiegati per l'evasione di tutte le pratiche inerenti il progetto definitivo dei Piani Urbanistici Comunali	120,00	0,00	119,00	79,67
Giorni totali impiegati per l'evasione di tutte le pratiche inerenti l'approvazione ai Varianti ai PRG correlate a progetti di opere pubbliche	170,00	240,00	240,00	216,67
Giorni totali impiegati per l'evasione di tutte le pratiche inerenti l'approvazione di Varianti ai PRG	3.275,00	1.650,00	1.650,00	2.191,67
Giorni totali impiegati per l'evasione di tutte le pratiche inerenti le Varianti/Aggiornamenti ai PUC	615,00	165,00	214,00	331,33
Giorni totali impiegati per l'evasione di tutte le pratiche inerenti Strumenti Urbanistici Attuativi con varianti contestuali a SUG	0,00	115,00	115,00	76,67
Giorni totali impiegati per l'evasione di tutte le pratiche inerenti SUA o PUC con autorizzazione di massima paesistico-ambientale	700,00	1.120,00	1.100,00	973,33
Giorni totali impiegati per l'evasione di tutte le pratiche inerenti SUA o PUO in adeguamento	240,00	300,00	0,00	180,00
Giorni totali impiegati per l'evasione di tutte le pratiche inerenti SUA o PUO senza autorizzazione di massima paesistico-ambientale	270,00	0,00	350,00	206,67
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo Processo	1.101.657,16	1.038.843,49	3.188.079,41	1.776.193,35

Indicatori

Indicatori di Efficacia		Media triennio precedente	Performance attesa
Percentuale evasione abusi edilizi (n. pratiche concluse nell'anno / n. pratiche giacenti)	%	34,39	35,00
Realizzazione Progetti/Programmi Pianificazione territoriale (n. progetti-programmi avviati/previsti)	%	100,00	100,00

Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo medio istruttoria pareri su Piani Urbanistici comunali Progetto Definitivo (da perfezionamento atti trasmessi) in giorni	59,75	59,00
Tempo medio istruttoria pareri su Piani Urbanistici comunali Progetto Preliminare (da perfezionamento atti trasmessi) in giorni	116,00	115,00
Tempo medio istruttoria pareri su Varianti/Aggiornamenti ai PUC (da perfezionamento atti trasmessi) in giorni	55,22	53,00
Tempo medio istruttoria per approvazione Varianti PRG (da perfezionamento atti trasmessi) in giorni	131,50	125,00
Tempo medio istruttoria Strumenti Urbanistici Attuativi con varianti contestuali a PRG (da perfezionamento atti trasmessi) in giorni	115,00	110,00
Tempo medio istruttoria Strumenti Urbanistici Attuativi e Progetti Urbanistici Operativi con autorizzazione di massima paesistico-ambientale (da perfezionamento atti trasmessi) in giorni	85,88	83,00
Tempo medio istruttoria Strumenti Urbanistici Attuativi e Progetti Urbanistici Operativi in adeguamento in giorni	25,71	25,00
Tempo medio istruttoria Strumenti Urbanistici Attuativi e Progetti Urbanistici Operativi senza autorizzazione di massima paesistico-ambientale (da perfezionamento atti trasmessi) in giorni	44,29	42,00
Tempo medio istruttoria varianti ai PRG correlate a progetti di opere pubbliche (da perfezionamento atti trasmessi) in giorni	81,25	80,00
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro-capite (costo processo /popolazione)	€ 6,18	3,00

30 - Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Accertare la presenza di siti inquinati, metterli in sicurezza e avviare l'istruttoria tecnica e amministrativa dei progetti di bonifica di competenza, certificare l'avvenuta bonifica

MISSIONE/VISIONE: Contrastare la presenza di siti inquinati sul territorio provinciale lavorando in sinergia con gli Enti Locali e le associazioni nella valutazione dei progetti di bonifica e vigilanza sulla corretta realizzazione degli interventi per garantire la sicurezza e la sostenibilità del territorio.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, amministratori, comuni, ARPA, enti di vigilanza e controllo e associazioni ambientaliste

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
N. siti da bonificare	48,00	44,00	45,00	45,67
N. sopralluoghi	40,00	32,00	12,00	28,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Procedimenti attivati	33,00	29,00	20,00	27,33
Procedimenti conclusi	23,00	23,00	18,00	21,33
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo medio rilascio pareri	25,00	26,00	25,00	25,33
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	426.698,13	422.002,93	327.062,69	391.921,25

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Realizzazione (n. procedimenti conclusi / n. procedimenti attivati)	% 78,05	89,00
Verifica (n. sopralluoghi / n. siti da bonificare)	% 61,31	33,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Tempo medio rilascio pareri	25,33	21,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	1,36	1,36
---	---	------	------

31 - Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Attuare il piano provinciale delle aree protette per la tutela e il potenziamento della biodiversità, della flora e della fauna. Promuovere la conoscenza, il rispetto e la fruizione della natura e dell'ambiente.

MISSIONE/VISIONE: Concorrere alla conservazione e salvaguardia dei siti con valenza naturalistica mediante la gestione del sistema delle aree protette provinciali e della Rete Natura 2000; attuare iniziative, progetti e interventi per la creazione della Rete ecologica provinciale; affermare uno sviluppo sociale più rispettoso della natura attraverso l'educazione ambientale.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadinanza, amministratori, comuni, enti gestori di aree naturali protette e di parchi locali sovracomunali, associazioni ambientaliste, scuole e università

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Km sentieri manutentati	282,00	20,00	477,00	259,67
Km sentieri provinciali	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00
Kmq aree protette provinciali	223,00	223,00	223,00	223,00
n. interventi di conservazione specie protette	1,00	1,00	1,00	1,00
n. utenti coinvolti nell'Educazione Ambientale	1.782,00	1.238,00	1.897,00	1.639,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo interventi conservazione specie protette	83.000,00	40.200,00	108.070,00	77.090,00
Costo interventi Educazione Ambientale	48.900,00	55.600,00	42.070,00	48.856,67
Costo interventi manutenzione	35.000,00	50.800,00	22.860,00	36.220,00
Costo processo	310.417,00	294.809,75	365.983,47	323.736,74
Importo progetti finanziati (da altri Enti)	50.000,00	51.500,00	51.000,00	50.833,33
Importo progetti presentati (ad altri Enti)	50.000,00	51.500,00	51.000,00	50.833,33

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

% Conservazione (n. interventi di conservazione specie protette / kmq aree protette provinciali)	%	0,45	0,45
% Educazione (n. utenti coinvolti in EA / popolazione provinciale)	%	0,57	0,45
% Manutenzione (km sentieri manutentati / km sentieri provinciali)	%	16,23	7,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Copertura finanziaria (importo progetti finanziati / importo progetti presentati)	%	100,00	85,00
Costo conservazione (costo interventi conservazione / n. interventi di conservazione specie protette)	€	77.090,00	29.500,00
Costo Educazione (costo interventi EA / n. utenti coinvolti in EA)	€	29,81	15,00
Costo manutenzione (costo interventi manutenzione / km sentieri manutentati)	€	139,49	135,00
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	1,13	1,00

32 - Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria amministrativa in materia ambientale

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Effettuare i controlli in materia ambientale e svolgere la conseguente funzione sanzionatoria o di segnalazione agli organi competenti per la tutela della qualità ambientale. Gestire il sanzionatorio e l'eventuale contenzioso in sede amministrativa e giurisdizionale, riscossione coattiva.

MISSIONE/VISIONE: Assicurare il rispetto dell'ambiente mediante attività di prevenzione e repressione degli illeciti con particolare attenzione alla fauna selvatica, all'inquinamento delle acque, del suolo, dell'atmosfera e alla gestione e trasporto dei rifiuti urbani e speciali.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, amministratori, trasgressori e loro difensori, ASL, Arpa, Polizia giudiziaria, Polizia Stradale, Polizia provinciale, Carabinieri e Guardia di Finanza, Corpo Forestale ed Associazioni ambientaliste.

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Kmq territorio	1.544,00	1.544,00	1.544,00	1.544,00
n. procedure attivate	162,00	156,00	210,00	176,00
n. procedure concluse	152,00	100,00	97,00	116,33
n. sanzioni amministrative gestite (introiti provinciali)	152,00	100,00	120,00	124,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo standard procedura (gg)	60,00	60,00	60,00	60,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	228.931,95	280.663,02	312.481,01	274.025,33
Importo sanzioni gestite	86.000,00	100.000,00	120.000,00	102.000,00
<i>Indici di Qualità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Ricorsi pervenuti	25,00	21,00	35,00	27,00
Ricorsi vinti	20,00	16,00	43,00	26,33

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

6

% Territoriale Procedure (n. procedure concluse / kmq territorio)	%	7,53	8,00
Evasione pratiche (n. procedure concluse / n. procedure attivate)	%	66,10	68,00
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo conclusione procedura		60,00	55,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro capite (costo processo / popolazione)	€	0,95	0,95
Costo territoriale (costo processo / kmq territorio)	€	177,48	177,00
Valore medio sanzioni (importo sanzioni gestite/ n. sanzioni amministrative gestite)	€	822,58	830,00
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
Contenzioso (n. ricorsi vinti / n. ricorsi pervenuti)	%	97,53	98,00

33 - Gestire le funzioni in materia di rifiuti

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Rilasciare autorizzazioni per le attività di gestione dei rifiuti* non ricomprese nelle IPPC, dare attuazione alla pianificazione in materia di rifiuti, monitorare gli interventi previsti in funzione della produzione annua dei rifiuti e dell'andamento della raccolta differenziata.

*recupero, stoccaggio, smaltimento dei rifiuti urbani, speciali e speciali pericolosi in procedura ordinaria e semplificata, rottamazione autoveicoli, impianti mobili. Rifiuti transfrontalieri

MISSIONE/VISIONE: Assicurare una migliore gestione degli impianti di smaltimento e recupero rifiuti finalizzata all'incentivazione della raccolta differenziata e all'autosufficienza nella gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito provinciale.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, imprese, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste e Arpa, enti locali

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Procedimenti attivati	98,00	108,00	77,00	94,33
Procedimenti conclusi	100,00	98,00	68,00	88,67
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Tempo medio reale (per la conclusione del procedimento procedura semplificata per rifiuti non pericolosi)	85,00	80,00	78,00	81,00
Tempo medio reale (per la conclusione del procedimento)	144,00	142,00	140,00	142,00
Termini previsti dalla legge (per la conclusione del procedimento procedura semplificata per rifiuti non pericolosi)	90,00	90,00	90,00	90,00
Termini previsti dalla legge (per la conclusione del procedimento)	150,00	150,00	150,00	150,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	230.803,41	242.399,90	349.021,34	274.074,88

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
Realizzazione (n. procedimenti conclusi / n. procedimenti attivati)	% 93,99	87,00

6

Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo di evasione (tempo medio reale / termini previsti dalla legge)	%	94,67	93,00
Tempo di evasione procedura semplificata per rifiuti non pericolosi (tempo medio reale / termini previsti dalla legge)	%	90,00	88,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	0,95	0,95

34 - Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Rilasciare le autorizzazioni sulle emissioni in atmosfera, censimento e controllo degli impianti termici, in accordo alla normativa vigente al fine assicurare il contenimento dell'inquinamento atmosferico. Autorizzazioni depositi di oli minerali e GPL. Rilascio autorizzazioni Bollino Blu, implementazione energie da fonti rinnovabili.

MISSIONE/VISIONE: Esercizio delle funzioni amministrative di rilascio, rinnovo e riesame di tutte le autorizzazioni ambientali relative alle emissioni in atmosfera di impianti industriali, di pubblica utilità, di produzione di energia per migliorare sempre più la qualità dell'atmosfera.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, istituzioni, imprese, associazioni industriali e artigianali, associazioni ambientaliste

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Procedimenti attivati	37,00	42,00	52,00	43,67
Procedimenti conclusi	35,00	40,00	48,00	41,00
<i>Indici di Tempo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Tempo medio reale (per la conclusione del procedimento)	145,00	140,00	135,00	140,00
Termini previsti dalla legge (per la conclusione del procedimento)	150,00	150,00	150,00	150,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	103.787,08	110.330,72	158.295,74	124.137,85
Somme incassate per rilascio bollini blu (€)	25.940,06	27.684,01	22.004,72	25.209,60

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Realizzazione (n. procedimenti conclusi / n. procedimenti attivati)	% 93,89	95,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Tempo di evasione (tempo medio reale / termini previsti dalla legge)	% 93,33	92,00

Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Copertura finanziaria bollini blu (somme incassate per rilascio bollini blu / costo processo)	% 20,31	25,00
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€ 0,43	0,43

35 - Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA (Autorizzazioni Integrate Ambientali)

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Gestione dei procedimenti tecnico - amministrativi finalizzati al rilascio/gestione delle autorizzazioni integrate ambientali.

MISSIONE/VISIONE: Coordinare i diversi soggetti coinvolti, compresi Enti ed istituzioni esterne, e costruire rapporti negoziali con i soggetti richiedenti nell'ottica di un processo innovativo volto al miglioramento delle prestazioni ambientali e all'applicazione delle migliori tecnologie a costi sostenibili.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, istituzioni, imprese, associazioni industriali e artigianali, gestori degli impianti e associazioni ambientaliste

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Procedimenti attivati	33,00	36,00	28,00	32,33
Procedimenti conclusi	30,00	34,00	33,00	32,33
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
tempo medio reale (per la conclusione del procedimento)	145,00	140,00	135,00	140,00
termini previsti dalla legge (per la conclusione del procedimento)	150,00	150,00	150,00	150,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	90.886,95	97.315,53	140.198,40	109.466,96

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
Realizzazione (procedimenti conclusi / procedimenti attivati)	% 100,00	100,00
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo di evasione (tempo medio reale / termini previsti dalla legge)	% 93,33	92,00
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa

Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	0,38	0,38
---	---	------	------

36 - Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale - Controlli indirizzati all'attività di caccia e pesca e presidio del territorio agro-forestale

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Pianificare e gestire il Piano faunistico venatorio come strumento di regolazione della fauna selvatica e della gestione venatoria sostenibile e il Piano ittico provinciale quale strumento di gestione della fauna ittica e di pianificazione della pesca che prevede anche interventi di mitigazione delle alterazioni ambientali e norme a salvaguardia del patrimonio ittico.

Garantire il regolare svolgimento dell'attività venatoria, la corretta fruizione del territorio agro-forestale e la gestione operativa della fauna selvatica.

MISSIONE/VISIONE: Regolamentare l'attività venatoria per la salvaguardia e il potenziamento della fauna, regolamentare l'attività piscatoria delle acque ai fini di creare habitat ottimali per la salvaguardia della fauna ittica autoctona.

Programmi di lavoro finalizzati a prevenire e reprimere attività illecite in materia di caccia e pesca, controlli indirizzati alla lotta al bracconaggio, alla sicurezza dei cittadini dei piccoli comuni, delle frazioni isolate e del territorio rurale, interventi relativi alla cattura di animali selvatici, alle battute di contenimento del cinghiale per limitare i danni all'agricoltura e per la pubblica incolumità.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cacciatori, associazioni venatorie, ambientali e professionali agricole, organizzazioni territoriali dell'attività venatoria, persone fisiche (utenti, amministratori, agricoltori), persone giuridiche (enti locali, enti pubblici, società), associazioni e fondazioni

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
importo proventi da sanzioni in materia di caccia e pesca	10.516,00	10.516,00	4.396,39	8.476,13
Interventi (sopralluoghi + battute + catture)	252,00	252,00	129,00	211,00
n. abilitati (biometristi, selecontrollori, selecontrollori esperti)	86,00	173,00	112,00	123,67
n. ore di servizio dedicate al processo di controllo su attività di caccia e pesca e presidio del territorio agro-forestale	12.158,17	11.973,01	10.860,00	11.663,73
n. procedimenti caccia/pesca attivati	174,00	179,00	144,00	165,67
n. procedimentii caccia/pesca conclusi	174,00	179,00	144,00	165,67
n. sanzioni in materia di caccia e pesca	75,00	75,00	42,00	64,00
n° cacciatori e pescatori Provincia di Savona	7.304,00	7.304,00	6.990,00	7.199,33
n° controlli effettuati	1.200,00	1.200,00	1.300,00	1.233,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
TASP – Territorio Agro Silvo Pastorale (ha)	145.244,60	145.244,60	145.245,60	145.244,93
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
N. ore attività vigilanza per controllo utenza ittico/venatoria e presidio territorio agro -forestale	9.020,17	8.835,01	9.552,00	9.135,73

n. ore dedicate ad interventi/sopralluoghi	3.138,00	3.138,00	1.308,00	2.528,00
Numero dei giorni dedicati alla formazione di cacciatori, pescatori e volontari di vigilanza	30,00	19,00	39,00	29,33
tempo medio reale rilascio licenze, diplomi, tesserini (gg)	15,00	15,00	15,00	15,00
termini previsti dalla legge per rilascio licenze, diplomi, tesserini (gg)	15,00	15,00	15,00	15,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo attività controllo su attività di ittico venatoria	230.956,58	234.154,57	205.572,32	223.561,16
Costo danni risarciti	314.393,00	216.000,00	149.698,70	226.697,23
Costo processo	1.100.922,15	1.170.990,35	1.104.122,37	1.125.344,96
costo processo controllo ittico venatoria e presidio territorio agro-forestale	311.303,37	317.321,09	289.114,71	305.913,06
Impiego proventi tesserini venatori	252.963,67	283.680,84	294.000,00	276.881,50
programmi faunistici-venatori finanziati	314.485,77	345.476,76	382.330,00	347.430,84
programmi ittici finanziati	139.886,02	139.690,01	180.400,00	153.325,34
Proventi licenze pesca	18.418,02	21.700,00	64.066,00	34.728,01
Indici di Qualità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Specie cacciabili presenti sul territorio	30,00	30,00	30,00	30,00
specie monitorate	3,00	3,00	3,00	3,00

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
% Vigilanza ittico-venatoria e presidio del territorio rurale (n.controlli effettuati/ore di servizio ittico venatorie)	% 13,50	13,50
efficacia della formazione faunistica (n. abilitati/n. Giorni dedicati alla formazione)	4,22	1,16
Evasione pratiche (n. procedimenti caccia-pesca attivati/n. procedimenti caccia-pesca conclusi)	1,00	1,00
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa

n. ore dedicate ad interventi-sopralluoghi/n. ore di servizio dedicate al processo di controllo su attività di caccia e pesca e presidio del territorio agro-forestale	%	21,67	12,00
Tempo di evasione (tempo medio reale/termini previsti dalla legge)		1,00	1,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo medio di intervento per controllo utenza ittico/venatoria (costo ore servizio vigilanza/n. cacciatori e pescatori)	€	42,49	42,00
Costo medio interventi di cattura e contenimento del cinghiale (costo interventi di contenimento cinghiali/n. interventi)	€	1.059,53	1.000,00
Costo pro-capite (costo processo/popolazione)	€	3,92	3,92
efficienza controllo danni da fauna selvatica (TASP/costo danni risarciti)	%	64,07	90,00
efficienza impiego proventi caccia (proventi tesserini venatori /programmi faunistici venatori finanziati)	%	79,69	80,00
efficienza impiego proventi pesca (proventi licenze pesca /programmi ittici finanziati)	%	22,65	20,00
Valore medio delle sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)	€	132,44	105,00
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
Monitoraggio specie (specie monitorate/specie cacciabili presenti sul territorio)	%	10,00	13,00

37 - Gestire la funzioni in materia di demanio idrico, risorse idriche ed energetiche

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Assicurare il contenimento dell'inquinamento delle acque (sia superficiali che sotterranee) e una migliore gestione degli impianti di produzione di energia da fonti convenzionali e rinnovabili garantendo la tutela delle matrici ambientali coinvolte. Gestire le autorizzazioni per la ricerca di acque sotterranee, le concessioni di derivazione, le autorizzazioni per licenze annuali di attingimento e gli usi domestici di acqua pubblica. Mantenere ed aggiornare il catasto informatico e l'archivio del demanio idrico. Gestire le concessioni relative all'utilizzo del demanio idrico e le autorizzazioni idrauliche sui corsi d'acqua, provvedendo all'accertamento delle correlate entrate demaniali (canoni e/o indennità sostitutive). Rilascio autorizzazioni acque reflue industriali ed urbane, approvazione progetti impianti i depurazione

MISSIONE/VISIONE: Migliorare lo stato delle acque, degli ambienti fluviali e conseguire un risparmio energetico promuovendo l'utilizzo di fonti rinnovabili e alternative al fine di creare un sistema sostenibile e concorrere all'autonomia ed indipendenza energetica della nazione.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, gestori di impianti, imprese, agricoltori, industrie, istituzioni, associazioni ambientaliste, comitati di cittadini, associazioni dei produttori di energia, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, parchi e comuni

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Kmq territorio	1.544,00	1.544,00	1.544,00	1.544,00
n° Avvisi di Liquidazione canoni demaniali emessi	1.012,00	1.049,00	4.791,00	2.284,00
n° Avvisi di liquidazione canoni demaniali Pagati	922,00	1.032,00	4.070,00	2.008,00
n° procedure concessorie e autorizzative attivate	461,00	396,00	374,00	410,33
n° procedure concessorie e autorizzative concluse	421,00	420,00	389,00	410,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Tempo standard dedicato alla singola procedura concessoria e autorizzativa (giorni)	100,00	100,00	100,00	100,00
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	833.231,08	813.178,41	978.516,53	874.975,34

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa

% Territoriale Procedure (n° procedure concessorie e autorizzative concluse / kmq territorio)	%	26,55	22,66
Realizzazione (n° procedure concessorie e autorizzative concluse / n° procedure concessorie e autorizzative attivate)	%	99,92	94,59
Riscossione canoni (avvisi di Liquidazione canoni demaniali pagati / avvisi di Liquidazione canoni demaniali emessi)	%	87,92	83,33
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo conclusione procedura concessoria e autorizzativa (tempo standard atteso)		100,00	100,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	3,05	2,91
Costo territoriale (costo processo/ kmq territorio)	€	566,69	544,04

L

38 - Gestire le attività di coordinamento e di azione diretta in materia di Protezione Civile

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Predisporre mappe di rischio e realizzare programmi provinciali di previsione, prevenzione e piani di emergenza; gestire la formazione e l'addestramento del Volontariato, organizzare strutture permanenti di Protezione Civile ai fini di assicurare servizi urgenti; provvedere alla delimitazione degli ambiti territoriali danneggiati dalle calamità, intervenire nell'assistenza ai comuni colpiti da calamità.

MISSIONE/VISIONE: Rilevazione ed analisi dei dati territoriali necessari ad un'approfondita conoscenza delle criticità presenti sul territorio ed in particolare gli ambiti di rischio cui l'attività di protezione civile, in collaborazione con altri enti territoriali, deve fare fronte: rischi naturali ed antropici, con la predisposizione di relazioni ed elaborazione di cartografie informatizzate. Organizzazione delle attività formative ed addestrative del volontariato di protezione ed antincendio boschivo (A.I.B.) mediante la realizzazione di corsi. Interventi negli ambiti territoriali colpiti da eventi calamitosi al fine di effettuare verifiche in merito ai danni occorsi ed assistere i Comuni interessati nella programmazione degli interventi di ripristino e messa in sicurezza.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, Enti territoriali, università, volontari, Associazioni Professionali, Siti internet

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
N. operatori e volontari partecipanti ai corsi	65,00	226,00	93,00	128,00
N. operatori e volontari previsti	75,00	240,00	105,00	140,00
N. segnalazioni pervenute (alluvioni, incendi, dissesti)	157,00	81,00	139,00	125,67
N. verifiche ispettive	11,00	12,00	89,00	37,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
ore di formazione effettuate	24,00	224,00	96,00	114,67
ore di formazione previste	24,00	256,00	96,00	125,33
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo attività formativa	2.490,00	42.576,00	25.962,00	23.676,00
Costo processo	184.103,92	261.465,55	131.529,67	192.366,38
Indici di Qualità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. operatori e volontari abilitati	58,00	212,00	85,00	118,33

Indicatori

Indicatori di Efficacia		Media triennio precedente	Performance attesa
Tasso di aggiornamento dati territoriali (n. verifiche ispettive / n. segnalazioni pervenute)	%	29,71	35,29
Tasso di partecipazione del volontariato (n. operatori e volontari partecipanti ai corsi / n. operatori e volontari previsti dal programma regionale)	%	91,43	95,45
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente	Performance attesa
Tempo formazione (ore di formazione effettuate / ore di formazione previste dal programma regionale)	%	91,49	100,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente	Performance attesa
Costo formazione (costo attività formativa / n. operatori e volontari abilitati)	€	200,08	231,58
Costo pro-capite	€	0,67	0,67
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
Tasso di formazione del volontariato (n. operatori e volontari abilitati / n. operatori e volontari partecipanti ai corsi)	%	92,45	90,47

39 - Gestire le politiche sociali, comunitarie e di sviluppo per le competenze assegnate

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Progettare ed erogare servizi assistenziali relativi all' integrazione scolastica di persone con svantaggi e servizi innovativi relativi a popolazione giovanile, immigrazione, nuove emarginazioni, povertà, violenza di genere e pari opportunità e sviluppare azioni di supporto progettuale alle piccole realtà territoriali

MISSIONE/VISIONE: Contribuire allo sviluppo socioeconomico delle comunità attraverso la promozione ed il coordinamento interistituzionale, tramite la sottoscrizione di convenzioni e accordi di programma, per attività di rilevante interesse provinciale nell'area delle politiche sociali

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Distretti socio-sanitari, comuni, ASL, Direzioni scolastiche, soggetti del terzo settore.utenza.

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. piccoli Comuni coinvolti	14,00	26,00	35,00	25,00
n. piccoli Comuni provincia	51,00	51,00	51,00	51,00
N. progetti complessivamente avviati	8,00	7,00	9,00	8,00
N. totale disabili iscritti	175,00	179,00	207,00	187,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Popolazione provinciale di riferimento (16 – 50 anni)	120.524,00	121.059,00	120.638,00	120.740,33
Indici di Tempo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. progetti fuori tempistica	2,00	0,00	0,00	0,67
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Ammontare dei servizi erogati	189.959,00	267.453,00	285.000,00	247.470,67
Ammontare totale dei progetti	304.828,00	312.107,00	343.000,00	319.978,33
Costo processo	450.593,00	616.563,00	882.227,15	649.794,38
Indici di Qualità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
N. allievi disabili assistiti	57,00	74,00	75,00	68,67
n. progetti rifinanziati	6,00	6,00	6,00	6,00

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
% continuità di azione (n. progetti rifinanziati/ n. totale progetti avviati)	% 75,00	79,00
Capacità di coinvolgimento dei Comuni (n. piccoli Comuni coinvolti/totale piccoli Comuni)	% 49,02	51,00
Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa
Rispetto tempistica progettuale (n. progetti fuori tempistica/n.totale progetti complessivamente avviati)	% 8,33	8,00
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo del servizio procapite (Ammontare dei servizi erogati/ n. disabili assistiti)	3.603,94	3.500,00
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 2,26	2,20
Ricaduta sul territorio (ammontare totale dei progetti/popolazione provinciale di riferimento)	€ 2,65	2,65
Indicatori di Qualità	Media triennio precedente	Performance attesa
% copertura utenza (N. disabili assistiti/ N. disabili iscritti negli istituti medi superiori)	% 36,72	38,00

40 - Gestire Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99 e relativi progetti

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Favorire, mantenere ed incentivare l'occupabilità e l'occupazione delle persone diversamente abili e delle categorie protette dando attuazione alle linee regionali, su piani provinciali, in ordine all'inserimento lavorativo alle persone con disabilità

MISSIONE/VISIONE: Sostenere le persone diversamente abili nella ricerca di un'occupazione attraverso l'erogazione di servizi di orientamento e di collocamento mirato, consulenza alle imprese pubbliche-private e collaborazioni con il privato sociale, anche promuovendo nuove opportunità occupazionali

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Persone diversamente abili, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
richieste inserimento lavorativo	158,00	116,00	145,00	139,67
Totale iscritti al Collocamento Mirato Disabili	1.673,00	1.578,00	1.486,00	1.579,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	157.632,55	171.047,21	163.547,96	164.075,91
<i>Indici di Qualità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
N. disabili avviati al lavoro	151,00	110,00	135,00	132,00
N. iscritti nell'anno	236,00	257,00	243,00	245,33

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
% Servizi dedicati (N. richieste inserimento lavorativo/ Totale iscritti al Collocamento Mirato Disabili)	% 8,85	8,85
% soddisfazione delle richieste (disabili avviati al lavoro/ richieste inserimento lavorativo)	% 94,51	95,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€ 0,57	0,57

Indicatori di Qualità	Media triennio precedente	Performance attesa
% Avviamento al lavoro (N. disabili avviati al lavoro/N. iscritti)	%	53,80
		55,00

41 - Gestire le politiche attive e passive del lavoro a sostegno sia dei lavoratori che dei comparti produttivi

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Progettare, realizzare e promuovere strumenti di politiche attive e passive del lavoro utili all'impiego, reimpiego, riqualificazione e sostegno dei lavoratori fuoriusciti dal mercato del lavoro, con particolare riferimento a comparti produttivi deboli

MISSIONE/VISIONE: Attuare tutti gli strumenti volti all'occupabilità e all'occupazione dei cittadini superando le discriminazioni attraverso azioni e attività di promozione delle pari opportunità, promuovere particolarizzazioni rivote al comparto produttivi agricolo

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, imprese, associazioni di categoria e sindacati

Indici

Indici di Quantità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. corsi riqualificazione	139,00	263,00	285,00	229,00
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
Totale iscritti corsi riqualificazione	1.583,00	3.273,00	3.395,00	2.750,33
Indici di Costo	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
Costo processo	2.331.399,40	3.566.778,74	3.889.336,96	3.262.505,03
Indici di Qualità	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Media triennio precedente
n. iscritti lista mobilità	812,00	1.311,00	1.853,00	1.325,33
n. ricollocati	419,00	646,00	815,00	626,67

Indicatori

Indicatori di Efficacia	Media triennio precedente	Performance attesa
media iscritti corsi di riqualificazione (Totale iscritti / n. corsi riqualificazione)	12,01	12,01
Indicatori di Efficienza Economica	Media triennio precedente	Performance attesa
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€ 11,36	11,36
Indicatori di Qualità	Media triennio precedente	Performance attesa
% ricollocazione (n. ricollocati/n. iscritti lista mobilità)	% 47,28	49,00

6

42 - Gestire il collocamento ordinario

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Facilitare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro attraverso l'attività dei Centri per l'Impiego.

MISSIONE/VISIONE: Erogare servizi per l'impiego come servizi di informazione, orientamento, matching, collocamento ordinario e sostegno nella gestione delle crisi per un concreto aiuto alle organizzazioni e quindi alla collettività.

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, comuni, CPI, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico

Indici

<i>Indici di Quantità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
h apertura sportelli alla settimana	15,00	15,00	18,00	16,00
N. CPI	3,00	3,00	3,00	3,00
N. iscritti CPI	14.884,00	17.910,00	18.950,00	17.248,00
N. utenti(aziende+iscritti)	15.783,00	18.675,00	19.500,00	17.986,00
popolazione in età lavorativa (da Istat)	169.385,00	167.485,00	167.485,00	168.118,33
Popolazione Provincia	286.646,00	287.315,00	287.576,00	287.179,00
<i>Indici di Costo</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
Costo processo	1.782.335,79	2.726.283,61	480.333,20	1.662.984,20
<i>Indici di Qualità</i>	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Media triennio precedente</i>
N. avviamenti	55.088,00	64.648,00	75.844,00	65.193,33

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
% iscritti CPI (N. iscritti CPI /totale popolazione in età lavorativa)	% 10,26	11,00
Bacino utenza centro impiego (popolazione pop. in età lavorativa (da Istat/N. CPI)	56.039,44	57.000,00
Tasso accessibilità (n. h apertura sportelli/h settimanali)	% 44,44	46,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>

Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	5,79	5,79
Costo pro-capite utenti (costo processo/ n. utenti)	€	92,46	90,00
Indicatori di Qualità		Media triennio precedente	Performance attesa
% soddisfazione richieste (N. Utent/N.avviamenti)	%	27,59	28,50

6