

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. Servizi di front-office con l'utenza esterna e 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 la Intranet per il personale provinciale e il nuovo portale Internet, strumento web agile e fruibile, ad uso non esclusivo degli "addetti ai lavori", necessario per migliorare la qualità dei servizi e delle informazioni offerti al cittadino e alle imprese.

Con il nuovo ufficio di front-office semplificare l'accesso agli sportelli provinciali garantendo un'informazione puntuale e tempestiva agli utenti.

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.

Personae fisiche (dipendenti, utenti, amministratori), persone giuridiche (enti locali, enti pubblici, società), associazioni e fondazioni.

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% di risposta alla richiesta di partecipazione in rappresentanza della Provincia o partecipazioni con il gonfalone	%	0,00	>=	90,00
% di risposta alla richiesta di partecipazione del Corpo di Polizia Provinciale alle manifestazioni solenni dello Stato, o di particolare rilievo istituzionale	%	0,00	>=	90,00
Aggiornamento Sito istituzionale (n. pagine pubblicazioni/mese)		125,83	>=	120,00
misurazione degli accessi annui all'ufficio front office di piano terra		0,00	>=	16.000,00
n. accessi annui alle pagine internet relative ai comunicati stampa, alle conferenze stampe		0,00	>=	3.500,00
n. comunicati stampa pubblicati sul sito		0,00	>=	120,00
n. conferenze stampa realizzate		0,00	>=	20,00
n. video realizzati e pubblicati		0,00	>=	50,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€	2,81	<=	2,81

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

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. Fornire supporto operativo ai servizi interni per l'espletamento di attività di tipo pratico a cura degli operatori di accoglienza. Garantire l'accesso agli uffici e la fruibilità ed il funzionamento delle sale di rappresentanza. Dare supporto al Difensore Civico.

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.

NOTE:

Sono stati trasferiti dal processo 1 il personale di staff e gli operatori di accoglienza ed alcuni capitoli. Si prevede pertanto uno scostamento rispetto al passato relativamente ai costi ed alle percentuali di personale addetto al processo

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% personale (n. dipendenti del processo/ n.dipendenti totale provincia)	%	4,65	<=	7,83
% personale staff (presidente ed assessori) (n. addetti staff / n. dipendenti provincia)	%	0,77	<=	1,10
Tasso di accessibilità segreterie (h. apertura settimanale al pubblico)		42,33	>=	44,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo medio di pubblicazione atti (da esecutività a pubblicazione)		3,47	<=	3,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo medio (costo processo/n. dipendenti provincia)	€	4.864,54	<=	5.500,00
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€	6,56	<=	7,00
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Valutazione del Servizio da parte degli utenti interni (focus)	%	88,15	>=	80,00

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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% efficacia programmatoria (obiettivi modificati di importanza strategica/obiettivi programmati)	%	4,07	<=	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		24,00	<=	10,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro capite (costo processo / popolazione)	€	0,37	<=	0,42
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tasso medio di raggiungimento degli obiettivi programmati	%	97,67	>=	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. Fornire un servizio ai dirigenti e ai dipendenti anche mediante la consulenza diretta in alcune materie, in particolare quella pensionistica e fiscale.

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. Tutti gli obiettivi del servizio sono realizzati in gestione diretta senza supporto esterno e gli operatori sono in grado di fornire assistenza ai colleghi, anche di altre amministrazioni, sulle materie di competenza.

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

NOTE: Si prevede un aumento delle % degli indicatori che dipendono dal dato "n. dipendenti" che è in diminuzione. Peggioreranno gli indicatori che comprendono l'indice "n. cedolini" poiché la media è influenzata dal 2009 con dato anomalo (cedolini borsisti)

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
% copertura servizio (n. addetti al processo/ n. dipendenti)	%	3,06	<= 3,06
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)	%	1,76	<= 1,76
Popolazione per dipendente (popolazione/n. dipendenti)		741,23	>= 740,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Tempo medio emissione cedolino (trasformato in minuti)		50,00	<= 58,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)	€	101,93	<= 116,00
Costo dipendente (costo processo/ n. dipendenti)	€	1.452,42	<= 1.600,00
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	1,96	<= 1,96
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Livello di gradimento dei corsi - votazione media ottenuta nei corsi (scala da 1 a 4)		2,75	>= 2,75
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.) / ore lavorate)	%	8,02	<= 8,02
Tasso di efficienza (n. dirigenti/ n. dipendenti)	%	1,25	<= 1,37
Tasso di efficienza (n. posizioni organizzative/ n. dipendenti)	%	5,93	<= 6,04
Valutazione del Servizio da parte degli utenti interni (focus)	%	0,00	>= 80,00

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

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Supportare i settori dell'Ente, in materia di appalti pubblici di lavori, servizi e forniture ai sensi del decreto legislativo n. 163/2006 e aste pubbliche; gestire le funzioni amministrative in materia di espropriazione per pubblica utilità ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica n. 327/2001; gestire l'attività contrattuale dell'Ente

MISSIONE/VISIONE: Predisposizione della documentazione di gara e partecipazione alle relative sedute; svolgimento di tutte le attività connesse ai procedimenti di cui al decreto del Presidente della Repubblica n. 327/2011; svolgimento di tutte le attività connesse alla stipulazione dei contratti.

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

NOTE: Rispetto agli anni precedenti è confluita a questo processo l'attività inerente gli espropri ed è stata trasferita ad altro processo l'attività inerente le assicurazioni

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% personale (n. dipendenti del processo/n. dipendenti)	%	1,10	<=	2,17
Personale addetto ai procedimenti espropriativi e similari (n. dipendenti addetti ai procedimenti espropriativi e similari / n. atti procedimenti espropriativi e similari)		0,00	<=	0,06
Personale addetto all'attività contrattuale (n. dipendenti addetti procedimenti contrattuali / n. contratti repertoriati)		0,00	<=	0,14
Personale addetto gare (n. dipendenti addetti ai procedimenti di gara/n. procedimenti di gara)		0,00	<=	0,26
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo medio rogito contratto (tempo complessivo rogito contratto/numero procedimenti contrattuali) giorni		58,33	<=	58,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro capite (costo processo / popolazione provincia)	€	2,40	<=	2,40
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
indagine interna (n. questionari favorevoli / n. questionari ricevuti)	%	0,00	>=	80,00

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**NOTE:** Il costo è stimato maggiore rispetto al triennio per adempimenti connessi ad una causa di importo rilevante.**Indicatori**

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% contenziosi giudiziali (gestiti internamente) (sentenze favorevoli/contenziosi giudiziali internamente e pendenti)	%	22,95	>=	22,00
% personale (n. dipendenti del servizio legale/ n. dipendenti provincia)	%	0,68	<=	0,68
Efficienza interna (n. pratiche legali seguite da ufficio/ n. pratiche totali)	%	66,30	>=	66,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo medio pareri di natura legale (giorni)		24,33	<=	24,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo medio del servizio legale (costo processo/ n. contenziosi)	€	4.336,26	<=	5.200,00
Costo pro capite (costo processo/popolazione provincia)	€	0,92	<=	1,15
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Valutazione del servizio da parte degli utenti interni (focus)	%	0,00	>=	80,00

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

NOTE:

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)	%	144,56	>=	10,00
Capacità media di risposta su Conf. Esterne		3,09	>=	3,00
Capacità media di risposta su conf. Interne		9,84	>=	9,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo conclusione Conferenze progetti preliminari (ore)		5,05	<=	5,50
Tempo medio conclusione Conferenze (ore)		36,02	<=	22,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo per conferenza (costo processo / n. Conferenze aperte)	€	937,00	<=	1.000,00
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	1,04	<=	1,00

8 - Gestire le politiche di sviluppo economico e territoriale attraverso finanziamenti regionali, nazionali e comunitari

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Promuovere, progettare e realizzare progetti integrati territoriali e azioni di sistema per sostenere lo sviluppo socio-economico del territorio e valorizzare la competitività del tessuto produttivo.

MISSIONE/VISIONE: Collaborare con Enti, Istituzioni, Associazioni di categoria, e Parti sociali nella formulazione di proposte progettuali e nella ricerca e definizione dei canali di finanziamento funzionali a promuovere iniziative e progetti a carattere provinciale, regionale e transnazionale che siano rilevanti e strategici per l'amministrazione, al fine di ottimizzare l'uso delle risorse in un'ottica di integrazione delle azioni di sviluppo locale

STAKEHOLDERS (Analisi delle aspettative e dell'ambiente): Cittadini, Associazioni di categoria, Imprese, Comuni, Province, Regioni, Comunità Europea

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Impatto sui potenziali beneficiari pubblici (n. beneficiari pubblici coinvolti/n. Beneficiari pubblici potenziali)	%	69,52	>=	60,00
Impatto sul territorio (importo totale finanziamenti gestiti sul territorio/ sup. provincia)	€	11.671,72	>=	10.000,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Copertura del processo (costo del processo/importo totale finanziamenti gestiti sul territorio)	%	2,90	<=	4,00
Finanziamento medio erogato (importo totale finanziamenti gestiti/n. Beneficiari pubblici coinvolti)	€	370.297,21	>=	330.000,00
Finanziamento pro-capite (importo totale finanziamenti gestiti /popolazione della provincia)	€	62,66	>=	60,00

9 - 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 e dettati dal D.Lgg 118 del 23/06/2011.

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. Incentivare sistemi di programmazione delle risorse finanziarie al fine di ottimizzare l'utilizzo delle stesse e migliorare l'efficacia dell'azione dell'Ente.

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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Verifiche residui attivi	%	0,00	>=	90,00
Verifiche residui passivi	%	0,00	>=	90,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Rispetto dei tempi di programmazione degli strumenti finanziari previsti dalla normativa		0,00	>=	1,00
tempi medi di liquidazione delle fatture di parte corrente in giorni		0,00	<=	30,00
Tempo medio pareri regolarità contabile delibere (giorni)		2,47	<=	3,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€	2,48	<=	3,00
Incidenza su bilancio (Costo del processo/Spese correnti)	%	1,02	<=	1,00

10 - 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% di adeguamento delle società partecipate ai dettami normativi	%	92,31	>=	90,00
% Dipendenti (n. dipendenti processo/n. Dipendenti)	%	0,32	<=	0,37
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
tempestività nella verifica degli adempimenti	%	42,31	>=	90,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€	2,27	<=	2,27

11 - 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;

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Efficacia (importo acquisti di economato/ spese correnti)	%	0,77	>=	1,00
Incidenza sinistri in franchigia		0,00	<=	0,70
Percentuale sinistri per chilometro	%	20,64	<=	0,50
Valutazione costi benefici assicurazione sinistri		387.935,30	<=	4,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo medio di consegna agli uffici da magazzino su richiesta (in giorni)		3,17	<=	4,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€	0,76	<=	2,43

12 - 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: 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo/popolazione provincia)	€	0,10	<=	0,10
Entrata RCA su popolazione	€	36,38	>=	30,00
Entrata tributi /popolazione	€	78,37	>=	78,00
Tasso di riscossione	%	0,00	>=	80,00
Tasso di riscossione tributi di competenza (Totale importo accertato tributi / totale entrate correnti)	%	30,99	>=	31,00

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

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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% rilascio concessioni suolo pubblico (n.concessioni rilasciate/ n. richieste pervenute)	%	58,40	>=	60,00
Numero medio sportivi per competizione escluse gare moto e auto		0,00	>=	100,00
Percentuale rilascio autorizzazione sportiva	%	0,00	>=	98,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo istruttoria per rilascio autorizzazioni sportive in ore		0,00	<=	10,00
Tempo medio rilascio concessioni su demanio stradale (in giorni)		86,67	<=	90,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€	2,64	<=	3,00
Tasso di copertura costi di gestione: (Proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio / Costo processo)	%	3,01	>=	3,00

14 - 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
efficacia controlli (numero pratiche sismiche controllate/numero pratiche sismiche da controllare)	%	75,68	>=	78,00
Efficacia del servizio (interventi effettuati su richiesta/richieste utenza)	%	63,88	>=	50,00
efficacia del servizio (numero richieste interventi manutenzioni esaminate/numero richieste utenza)	%	0,00	>=	90,00
efficacia sicurezza (numero incontri sicurezza effettuati nell'anno)		10,67	>=	15,00
Stato di conservazione del patrimonio (numero totale interventi manutenzione ordinaria/numero immobili)		23,81	>=	15,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato in giorni)		6,00	<=	6,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo medio manutenzione ordinaria (importo annuale manutenzione/ mq edifici patrimoniali)	€	12,21	<=	11,00
Costo medio riscaldamento (costo annuale combustibile / mq edifici patrimoniali)	€	3,16	<=	5,00
Costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€	4,55	<=	6,00
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Verbalì positivi su verifiche di Enti ispettivi sugli edifici patrimoniali (n° verbalì positivi emessi /n. edifici ispezionati)	%	100,00	>=	100,00

15 - 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

NOTE:

Indicatori

Indicatori di Efficacia		Media triennio precedente		Performance attesa
Numero ripristini effettuati danni incidenti stradali (interventi di ripristino attuati / incidenti stradali accertati)	%	43,60	>=	36,00
Numero risarcimenti danni incidenti stradali (risarcimenti ottenuti / incidenti stradali accertati)	%	56,40	>=	39,00
Percentuale direzioni lavori interne	%	46,43	>=	40,00
Percentuale incarichi interni (numero fasi progettuali sviluppate internamente/fasi progettuali complessivamente approvate nell'anno)	%	70,79	>=	60,00
Segnaletica orizzontale delle strade provinciali (Km strade provinciali con adeguamento segnaletica/Km strade provinciali)	%	14,70	>=	14,00
Stato di conservazione delle strade (interventi di manutenzione ordinaria effettuati / km rete stradale)		0,42	>=	0,38
Indicatori di Efficacia temporale		Media triennio precedente		Performance attesa
Tempo medio esecuzione interventi segnaletica stradale orizzontale longitudinale estesa (km/giorno)		1,02	>=	1,02
Tempo medio esecuzione interventi sfalcio erba (h /Km)		4,83	<=	5,00
Tempo medio pubblicazione schede intervento su sito web rispetto alla data di approvazione del progetto esecutivo		0,00	<=	10,00
Tempo medio sopralluogo M.O.(dalla segnalazione al sopralluogo effettuato espresso in giorni)		2,00	<=	2,00
Tempo medio verifica situazioni critiche a seguito di fenomeni metereologici invernali (richiesta di intervento alla ditta appaltatrice)		1,00	<=	1,00
Indicatori di Efficienza Economica		Media triennio precedente		Performance attesa
Costo kilometrico (spesa impegnata manutenzione strade/ Km strade)	€	6.172,75	<=	6.200,00
Costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€	36,93	<=	37,00

17 - 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Densità areale (n° procedure ordinarie attivate / kmq territorio)	%	27,96	>=	19,50
Tasso di realizzazione (n° procedure ordinarie concluse / n° procedure ordinarie attivate)	%	88,81	>=	74,50
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo conclusione procedura Conferenze (giorni)		30,00	<=	30,00
Tempo conclusione procedura ordinaria (giorni)		60,00	<=	60,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	1,30	<=	1,40
Costo territoriale (costo processo/ kmq territorio)	€	242,53	<=	260,00

18 - Assistenza Enti Locali e alle Istituzioni

FINALITA' (Mandato Istituzionale): 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 delle polizie municipali associate e dei Patti per la Sicurezza.

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

NOTE: Si prevede un costo in aumento rispetto alla media del triennio in considerazione delle modifiche al personale sul processo

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% attività di pubblica sicurezza (Ore finalizzate alla pubblica sicurezza/ore complessive P.P)	%	1,11	>=	1,11
% di conclusione dei fascicoli(n. deleghe (=fascicoli) con indagine conclusa nell'anno/n. deleghe dalla Magistratura o notizie di reato di iniziativa del Corpo)	%	0,00	>=	25,00
% di risposta alle richieste di partecipazione in materia di pubblica sicurezza (n. partecipazioni effettuate in materia di pubblica sicurezza/n. partecipazioni richieste in materia di pubblica sicurezza)	%	0,00	>=	80,00
% fascicoli delegati (n. deleghe dalla Magistratura o notizie di reato di iniziativa del Corpo /n. fascicoli Procura della Repubblica)	%	6,59	>=	6,60
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€	1,02	<=	1,15

19 - Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Amministrazione e funzionamento delle attività di manutenzione e l'assistenza informatica generale, gestione dei documenti informatici (firma digitale, posta elettronica certificata ecc.) e applicazione del codice dell'amministrazione digitale (D. Lgs. 7 marzo 2005 n° 82). Supporto generale ai servizi informatici dell'ente, per lo sviluppo, l'assistenza e la manutenzione dell'ambiente applicativo (sistema operativo e applicazioni) e dell'infrastruttura tecnologica (hardware ecc.) in uso presso l'ente e dei servizi complementari (analisi dei fabbisogni informatici, monitoraggio, formazione ecc.). Definizione, gestione e sviluppo del sistema informativo dell'ente e del piano di e-government, per la realizzazione e la manutenzione dei servizi da erogare sul sito web istituzionale dell'ente e sulla intranet dell'ente. Programmazione e la gestione degli acquisti di beni e servizi informatici e telematici con l'utilizzo di strumenti convenzionali e di e-procurement.

Implementazione di banca dati cartografiche relative alle componenti ambientali, territoriali e paesaggistiche del territorio provinciale. Informatizzazione del Piano Faunistico Venatorio.

Coordinamento del progetto "Piattaforma di gestione online dei PUC e strumenti urbanistici" nell'ambito del Centro Servizi Territoriali Liguria.

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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% personale (n. dipendenti del processo/ n.dipendenti provincia)	%	1,72	<=	2,00
n. accessi alla banca dati SIT presente su intranet /internet (cart-on- line)		0,00	>=	50.000,00
n. nuove cartografie rese fruibili su internet/intranet		0,00	>=	10,00
Percentuale sviluppo applicazioni internamente	%	0,00	>=	50,00
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware (pc)/ n. dipendenti)		1,37	<=	1,30
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo canoni di manutenzioni hw (totale costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)	€	77,72	<=	80,00
Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi) in licenza	€	4.079,07	<=	4.100,00
Costo pro capite (costo complessivo processo/ popolazione)	€	1,63	<=	1,70

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

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Gestione del protocollo informatico e dei flussi documentali dell'Ente; gestione dell'archivio provinciale corrente di deposito e storico.

MISSIONE/VISIONE: Garantire la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dei documenti dell'Ente e delle informazioni in essi contenuti nel rispetto della vigente normativa.

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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% spedizioni con PEC (n. spedizioni PEC/n° spedizioni)	%	2,11	>=	5,00
% personale (n. dipendenti del processo / n. dipendenti)	%	2,05	<=	2,70
% protocollazione in uscita e interna da uffici protocollo-archivio (n° protocolli assegnati in partenza e interni dagli uffici protocollo/n° protocolli assegnati in partenza e interni totali)	%	77,32	<=	77,32
<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 archiviati)		4,36	<=	4,36
tempo medio di ricerca (n. ore dedicate a ricerca/n.Ricerche effettuate)		0,05	<=	0,33
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo medio (costo complessivo processo / n. dipendenti)	€	1.255,09	<=	1.255,09
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	€	1,69	<=	1,69
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Indagine interna	%	89,73	>=	80,00

21 - 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
efficacia controlli sicurezza cantiere d. Lgs. 81/2008 (numero sopralluoghi/numero cantieri attivati)		1,39	>=	3,00
Efficacia dei controlli tecnico - ispettivi (numero sopralluoghi effettuati / numero scuole)		24,06	>=	28,00
Efficacia del serv manut. (numero richieste esaminate / numero richieste utenza)	%	0,00	>=	90,00
Efficacia del Servizio (n. richieste intervento materialmente effettuati/ n. richieste intervento pervenute)	%	58,45	>=	48,00
Efficacia esecuzione lavori	%	85,19	>=	80,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo medio sopralluogo (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato in giorni)		6,00	<=	6,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo medio manutenzione ordinaria (importo annuale manutenzioni / mq edifici scolastici)	€	7,76	<=	9,00
Costo medio manutenzione straordinaria edifici scolastici (importo annuale interventi manutenzione straordinaria (stati avanzamento lavori emessi nell'anno) / mq edifici scolastici)	€	8,17	<=	11,00
Costo medio riscaldamento (costo annuale combustibile / mq edifici scolastici)	€	8,83	<=	11,00
Costo pro capite (Costo processo/popolazione)	€	9,95	<=	12,00
costo pro-capite manutenzione ordinaria (importo manutenzione ordinaria / n. utenti)	€	68,86	<=	72,00
costo pro-capite riscaldamento (costo combustibile globale / n. utenti)	€	78,36	<=	90,00
Costo procapite manutenzione straordinaria edifici scolastici (importo complessivo interventi manutenzione straordinaria – stati avanzamento lavori emessi nell'anno/numero utenti)	€	72,49	<=	98,00

Indicatori di Qualità	Media triennio precedente	Performance attesa
Verbalì positivi su verifiche di Enti ispettivi sugli edifici scolastici (n° verbalì positivi emessi /n. edifici ispezionati)	100,00	100,00

22 - 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-sanitario, imprese, associazioni di categoria e sindacati

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Efficacia (n. allievi iscritti in percorsi d'istruzione-formazione/popolazione in obbligo scolastico)	%	88,62	>=	88,75
Potenzialità offerta (n. posti offerta formativa/popolazione attiva)	%	3,65	>=	3,80
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
costo pro-capite (Costo processo/popolazione provincia)	€	29,66	<=	28,00
Valore procapite della formazione (Ammontare totale del piano annuale formativo/n. allievi formati)	€	1.106,54	>=	1.600,00
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tasso di successo formativo (allievi formati /allievi iscritti)	%	83,98	>=	78,00

24 - 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Efficacia sostegno alle manifestazioni culturali locali (n. spettacoli sostenuti / Comuni)	0,88	>= 0,50
Grado diffusione rete museale (n. musei, siti, raccolte inseriti nella rete museale / n. musei, siti, raccolte)	% 60,80	>= 62,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Tempo medio istruttoria (organizzazione, stesura regolamento, affidamento)	60,00	<= 60,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 1,76	<= 1,75
Grado sostegno ad eventi culturali (n. spettacoli sostenuti / costo processo)	0,00	>= 0,01
<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Apprezzamento strutture museali (Affluenza ai musei, siti, raccolte / n. musei, siti, raccolte)	7.960,00	>= 8.000,00

25 - Promuovere e valorizzare l'ambito turistico provinciale nel coordinamento delle azioni di promozione locale e delle iniziative 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.

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Accessibilità alle informazioni turistiche (n. contatti IAT + n. visite siti + n. contatti social network)		1.903.894,00	>= 4.600.000,00
Azione di rilascio certificazioni (n. estrapolazioni dati statistici turistici / n. strutture ricettive)		0,39	>= 0,39
efficacia interventi di classificazione (n. classificazioni/ n. strutture ricettive)	%	10,83	>= 8,10
Grado di efficacia delle manifestazioni sostenute (n. presenze / n. attività ed iniziative turistiche e locali sostenute)		59.440,15	>= 59.000,00
Promozione e animazione del territorio (n. presenze / n. progetti turistici)		590.155,75	>= 230.000,00
Ricettività alberghiera (n. posti letto/ n. presenze)	%	1,17	<= 1,17
Sostegno e promozione eventi locali (n. popolazione / n. patrocini concessi)		893,16	<= 1.500,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Tempo medio rilascio autorizzazioni Agenzie di Viaggio		50,00	<= 50,00
Tempo medio rilascio classificazioni strutture ricettive (in assenza di integrazioni, in giorni)		33,33	<= 32,00
Tempo medio risposta informazioni turistiche (espresso in minuti)		20,00	<= 20,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€	9,69	<= 9,50
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
N. contatti Uffici IAT, siti e social network / n. arrivi		1,83	>= 4,00
N. medio di reclami pervenuti dagli utenti delle strutture ricettive (n. reclami / n. strutture ricettive)		0,04	<= 4,00
N. nuove professionalità turistiche		0,00	>= 1,00

26 - 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.

NOTE: Il costo del processo è aumentato in considerazione della sottoscrizione del nuovo accordo di programma che prevede un maggior impiego di risorse da parte della Provincia

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Copertura territoriale TPL (km rete TPL/ km rete stradale)	11.461,25	>=	11.461,25
Frequenza del servizio TPL (n. corse/ 365)	1.963,79	>=	1.624,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>	<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
tempo medio adozione atti autorizzativi (modifiche servizio, immissione in linea, dismissioni, ...)	6,67	<=	6,67
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>	<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo chilometrico TPL (costo processo/ km)	0,15	<=	0,22
Costo personale processo pro capite (costo personale processo/popolazione)	€ 0,33	<=	0,33
Costo pro capite (costo processo/ popolazione)	4,84	<=	7,00

27 - 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.

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.

MISSIONE/VISIONE: Migliorare la gestione del trasporto pubblico e privato sulle strade di competenza.

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;

NOTE: Si prevede il costo in aumento in considerazione dell'aumento di personale sul processo

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Efficacia del servizio (N. autorizzazioni rilasciate per trasporti eccezionali / richieste pervenute)	% 100,00	>= 95,00
Efficacia del servizio (N. licenze/autorizzazioni rilasciate per albo conto proprio, conto terzi, officine, studi di consulenza .../ richieste pervenute)	% 107,61	>= 90,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Tempo istruttoria per rilascio autorizzazioni trasporti eccezionali	0,00	<= 10,00
tempo medio rilascio licenze e autorizzazioni per albo conto proprio, conto terzi, officine, studi di consulenza ...	45,00	<= 45,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€ 0,80	<= 1,00

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

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Incrementare la sicurezza sulle strade provinciali ad elevato rischio di incidentalità con interventi diretti mirati alla prevenzione, e alla repressione, in modo specifico sulla velocità pericolosa con utilizzo del telelaser. Aiuto ai piccoli comuni e convenzioni.

MISSIONE/VISIONE: Programmi di lavoro indirizzati al monitoraggio delle strade provinciali a maggior rischio di incidentalità con particolare riferimento alla velocità, verbalizzazione delle violazioni ai sensi del Codice della Strada, al supporto delle altre forze di Polizia e del settore viabilità per operazioni di polizia stradale e per suggerire adeguamenti connessi alla circolazione stradale (segnaletica orizzontale e verticale). Gestione del contenzioso.

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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% di realizzazione collaborazioni interforze (n. collaborazioni interforze effettuate/n. collaborazioni interforze richieste)	%	0,00	>=	75,00
% di realizzazione interventi con telelaser (n. interventi effettuati con utilizzo del telelaser su strade provinciali a maggior rischio incidentalità /n. interventi previsti con utilizzo del telelaser su strade provinciali a maggior rischio incidentalità)	%	100,00	>=	70,00
% di risposta alle richieste dei piccoli Comuni (n. interventi effettuati su richiesta dei Comuni/n. interventi richiesti dai Comuni)	%	0,00	>=	70,00
% di risposta alle richieste del Settore Viabilità (n. interventi di Polizia Stradale effettuati su richiesta del Settore Viabilità/n. richieste di interventi di Polizia Stradale richiesti dal Settore Viabilità)	%	0,00	>=	80,00
N. infrazioni contestate		414,00	>=	414,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo /popolazione)	€	1,48	<=	1,48
Costo unitario km (costo processo / km strade provinciale)	€	521,66	<=	521,66
Importo proventi da infrazioni		42.283,12	>=	42.283,12

29 - 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

NOTE:

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)	%	75,00	>= 73,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	0,39	<= 0,40
Costo territoriale (costo processo / kmq territorio)	€	72,68	<= 74,00

30 - 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.

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Lavori di manutenzione ordinaria eseguiti / Lavori di manutenzione ordinaria programmati (finanziati)	%	99,30	>=	99,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	1,57	<=	4,00
Costo territoriale (costo processo / kmq territorio)	€	292,59	<=	770,00

31 - 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.

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Efficacia cattività supporto Enti locali (N. istruttorie interrotte per richieste integrazione-rielaborazione/N. incontri di consulenza-supporto con comuni e Professionisti)		0,29	<=	0,30
Realizzazione Progetti/Programmi Pianificazione territoriale (n. progetti-programmi avviati/previsti)	%	100,00	<=	100,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo medio istruttoria pareri su Piani Urbanistici comunali Progetto Definitivo espresso in giorni		58,00	<=	59,00
Tempo medio istruttoria pareri su Piani Urbanistici comunali Progetto Preliminare espresso in giorni		117,00	<=	119,00
Tempo medio istruttoria pareri su Varianti/Aggiornamenti ai PUC espresso in giorni		53,80	<=	56,00
Tempo medio istruttoria per approvazione Varianti PRG espresso in giorni (comprese varianti contestuali)		109,49	<=	110,00
Tempo medio istruttoria Strumenti Urbanistici Attuativi e Progetti Urbanistici Operativi con autorizzazione di massima paesistico-ambientale espresso in giorni		85,26	<=	85,00
Tempo medio istruttoria Strumenti Urbanistici Attuativi e Progetti Urbanistici Operativi in adeguamento in giorni		29,87	<=	29,00
Tempo medio istruttoria Strumenti Urbanistici Attuativi e Progetti Urbanistici Operativi senza autorizzazione di massima paesistico-ambientale espresso in giorni		43,77	<=	43,80
Tempo medio istruttoria varianti ai PRG correlate a progetti di opere pubbliche espresso in giorni		80,00	<=	80,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo /popolazione)	€	5,41	<=	5,00

Indicatori di Qualità	Media triennio precedente	Performance attesa
qualità attività istruttoria (N. ricorsi pervenuti su pratiche istruite/pratiche istruite nell'anno)	0,07	<= 0,20

32 - 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Realizzazione (n. procedimenti conclusi / n. procedimenti attivati)	%	87,21	>=	89,50
Verifica (n. sopralluoghi / n. siti da bonificare)	%	59,85	>=	50,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo medio rilascio pareri		23,67	<=	21,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	1,30	<=	1,36

33 - 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

NOTE:

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
% Controllo rete escursionistica (Km sentieri controllati/Km sentieri provinciali)	%	2,08	>=	12,50
% Educazione (n. utenti coinvolti in EA / popolazione provinciale)	%	0,44	>=	0,10
% Manutenzione (km sentieri manutentati / km sentieri provinciali)	%	17,29	>=	9,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Copertura finanziaria (importo progetti finanziati / importo progetti presentati)	%	100,00	>=	80,00
Costo conservazione (costo interventi conservazione / n. interventi di conservazione specie protette)	€	59.126,67	<=	30.000,00
Costo Educazione (costo interventi EA / n. utenti coinvolti in EA)	€	28,19	<=	20,00
Costo manutenzione (costo interventi manutenzione / km sentieri manutentati)	€	142,36	<=	70,00
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	1,06	<=	1,20

34 - 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.

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% Territoriale Procedure (n. procedure concluse / kmq territorio)	%	10,19	>=	10,00
Evasione pratiche (n. procedure concluse / n. procedure attivate)	%	73,52	>=	70,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo conclusione procedura		60,00	<=	60,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro capite (costo processo / popolazione)	€	0,94	<=	0,95
Costo territoriale (costo processo / kmq territorio)	€	174,18	<=	170,00
Valore medio sanzioni (importo sanzioni gestite/ n. sanzioni amministrative gestite)	€	559,25	<=	500,00
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Contenzioso (n. ricorsi vinti / n. ricorsi pervenuti)	%	90,48	>=	60,00

35 - 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Realizzazione (n. procedimenti conclusi / n. procedimenti attivati)	%	93,65	>=	88,00
<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)	%	93,56	<=	93,00
Tempo di evasione procedura semplificata per rifiuti non pericolosi (tempo medio reale / termini previsti dalla legge)	%	87,04	<=	87,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	1,07	<=	1,50

36 - 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Realizzazione (n. procedimenti conclusi / n. procedimenti attivati)	%	95,90	>=	95,50
<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)	%	91,78	<=	92,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Copertura finanziaria bollini blu (somme incassate per rilascio bollini blu / costo processo)	%	12,90	>=	
Costo pro-capite (costo processo / popolazione)	€	0,65	<=	1,50

37 - 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Realizzazione (procedimenti conclusi / procedimenti attivati)	%	101,60	>=	97,50
<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)	%	91,78	<=	92,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	0,46	<=	1,00

38 - Gestire le funzioni di pianificazione, programmazione interventi e controllo dell'attività faunistico-venatoria e della pesca

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, 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
efficacia della formazione faunistica (n. abilitati/n. Giorni dedicati alla formazione)		4,10	>=	1,80
Evasione pratiche (n. procedimenti caccia-pesca attivati/n. procedimenti caccia-pesca conclusi)		1,00	>=	0,90
<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)		1,00	<=	1,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo/popolazione)	€	3,57	<=	3,50
efficienza controllo danni da fauna selvatica (costo danni risarciti/TASP)	€	1,22	<=	1,25
Efficienza impiego proventi caccia (impiego proventi tesserini venatori/n. Cacciatori residenti)	€	46,65	>=	25,00
efficienza impiego proventi pesca (proventi licenze pesca /programmi ittici finanziati)	%	32,48	>=	20,00
Valore medio delle sanzioni (proventi di competenza/n. infrazioni)	€	156,08	>=	150,00
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Monitoraggio specie (specie monitorate/specie cacciabili presenti sul territorio)	%	11,11	>=	13,00

39 - Vigilanza e controllo in materia venatoria e ittica. Contenimento dei danni causati all'agricoltura dalla presenza del cinghiale – Interventi in ambiente urbano o abitato a tutela del cittadino-Presidio del territorio ai fini ambientali

FINALITA' (Mandato Istituzionale): Controlli sul corretto utilizzo e rispetto dell'ambiente anche a supporto dei servizi specifici (ambiente/difesa del suolo). Pianificare e gestire il contenimento del cinghiale finalizzato alla tutela del territorio agricolo, delle colture praticate ed alla tutela della pubblica incolumità nei casi in cui i cinghiali siano presenti in ambiente urbano o in prossimità di civili abitazioni o luoghi pubblici. Controllo sull'esercizio venatorio e ittico, contrasto al bracconaggio.

MISSIONE/VISIONE: Eliminare o contenere i danni, nonché l'apprensione del cittadino, dovuti alla presenza del cinghiale.

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

NOTE: L'indicatore “% evasione richieste di contenimento del cinghiale “potrebbe essere > di 100% poichè a fronte di una richiesta potrebbero essere necessari più interventi. Tuttavia è anche possibile che con un intervento si riescano a evadere più richieste

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% evasione richieste di contenimento del cinghiale	%	108,94	>=	90,00
% evasione richieste in materia ambientale e di difesa del suolo	%	0,00	>=	80,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo per Km q	€	0,00	<=	215,00
Costo pro-capite (costo processo/popolazione)	€	0,00	<=	1,20

40 - 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 di 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% Territoriale Procedure (n° procedure concessorie e autorizzative concluse / kmq territorio)		0,25	>=	0,20
Realizzazione (n° procedure concessorie e autorizzative concluse / n° procedure concessorie e autorizzative attivate)	%	98,41	>=	86,50
Riscossione canoni (avvisi di Liquidazione canoni demaniali pagati / avvisi di Liquidazione canoni demaniali emessi)	%	86,92	>=	76,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo conclusione procedura concessoria e autorizzativa (tempo standard atteso)		100,00	<=	100,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	3,02	<=	3,00
Costo territoriale (costo processo/ kmq territorio)	€	563,37	<=	560,00

41 - 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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tasso di aggiornamento dati territoriali (n. verifiche ispettive / n. segnalazioni pervenute)	%	55,21	>=	50,00
Tasso di partecipazione del volontariato (n. operatori e volontari partecipanti ai corsi / n. operatori e volontari previsti dal programma regionale)	%	103,23	>=	90,00
<i>Indicatori di Efficacia temporale</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tempo formazione (ore di formazione effettuate / ore di formazione previste dal programma regionale)	%	127,68	>=	90,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo formazione (costo attività formativa / n. operatori e volontari abilitati)	€	219,59	<=	220,00
Costo pro-capite (costo processo/popolazione)	€	0,72	<=	0,85
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Tasso di formazione del volontariato (n. operatori e volontari abilitati / n. operatori e volontari partecipanti ai corsi)	%	93,75	>=	90,00

43 - 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.

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.

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% continuità di azione (n. progetti rifinanziati/ n. totale progetti avviati)	%	60,87	>=	29,00
Capacità di coinvolgimento dei Comuni (n. Comuni coinvolti/totale Comuni)	%	63,40	>=	70,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo del servizio procapite (Ammontare dei servizi erogati/ n. disabili iscritti Istituti Secondaria Superiore)		3.634,91	<=	4.000,00
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)	€	2,95	<=	4,50
Ricaduta sul territorio (ammontare totale dei progetti/popolazione provinciale di riferimento)	€	2,95	>=	2,50
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% copertura utenza (N. disabili iscritti Istituti Secondaria Superiore/N. allievi disabili assistiti Istituti Secondaria Superiore)	%	40,17	>=	38,00

49 - 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

NOTE:

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)	%	8,43	>=	8,85
% soddisfazione delle richieste (disabili avviati al lavoro/ richieste inserimento lavorativo)	%	93,81	>=	95,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	0,76	<=	0,57
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>		<i>Performance attesa</i>
% Avviamento al lavoro (N. disabili avviati al lavoro/N. iscritti)	%	51,71	>=	55,00

50 - 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.

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.

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

NOTE:

Indicatori

<i>Indicatori di Efficacia</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
media iscritti corsi di riqualificazione (Totale iscritti / n. corsi riqualificazione)	12,36	>= 12,01
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€ 13,17	<= 13,00
<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
% ricollocazione (n. ricollocati/n. iscritti lista mobilità)	% 41,27	>= 25,00

51 - 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

NOTE:

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)	%	11,11	>= 11,00
Bacino utenza centro impiego (popolazione pop. in età lavorativa (da Istat/N. CPI)		56.807,67	>= 57.000,00
Tasso accessibilità (n. h apertura sportelli/h settimanali)	%	52,78	>= 50,00
<i>Indicatori di Efficienza Economica</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
Costo pro-capite (costo processo/ popolazione)	€	4,61	<= 5,00
Costo pro-capite utenti (costo processo/ n. utenti)	€	67,60	<= 50,00
<i>Indicatori di Qualità</i>		<i>Media triennio precedente</i>	<i>Performance attesa</i>
% soddisfazione richieste (N. Utent/N.avviamenti)	%	28,35	>= 28,50