



Provincia di **Como**



**RELAZIONE
SULLA
PERFORMANCE
2013**



INDICE.....	1
PREMESSA.....	2
CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE E RETRIBUZIONE DI RISULTATO DEI DIRIGENTI	3
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DIRIGENTI	4
PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI	6
RISULTATI DEGLI OBIETTIVI	8
PROSPETTIVE FUTURE.....	15
INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI.....	15
LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	17

PREMESSA

Il Piano delle performance 2013, redatto ai sensi del D. Lgs. 150/2009, individua gli obiettivi per la valutazione della performance dell'Amministrazione e integra gli altri documenti di pianificazione adottati dalla Provincia. Ciascuno di questi strumenti, pur essendo collegato l'uno all'altro tra di loro, opera ad un livello di programmazione/pianificazione diverso: la Relazione previsionale e programmatica e i bilanci di previsione definiscono la programmazione triennale e annuale delle macro azioni generali e la loro definizione economico-finanziaria, il Piano della performance individua e permette la misurazione di specifici obiettivi, infine, il Piano esecutivo di gestione collega le azioni operative alle risorse economiche finanziarie.

Nel Piano della performance la Provincia di Como, quindi, individua in modo esplicito gli obiettivi che intende raggiungere nell'anno in corso. I progetti e le attività che rivestono un carattere maggiormente ordinario sono esplicitati negli altri strumenti di programmazione.

Per ciascuno degli obiettivi sono definiti in modo puntuale i responsabili, gli stakeholders, i tempi di realizzazione, i risultati attesi e i relativi indicatori che permettono di misurarne la realizzazione. Gli indicatori, inoltre, sono costruiti in modo da misurare o il grado di efficacia interna/esterna o il livello di efficienza, a seconda del tipo di obiettivo. In tutti i casi gli indicatori riportano il valore di raggiungimento atteso, l'unità di misura, nonché, nel caso ci siano aumenti o diminuzioni previste, il valore di partenza dell'anno precedente. La dichiarazione all'interno del Piano di questi valori rende più corretto e trasparente il monitoraggio in itinere e a fine anno delle variabili di misurazione. In assenza di standard nazionali o regionali ai quali fare riferimento, la maggior parte degli indicatori è di output, vale a dire che misura le realizzazioni in quanto tali e non i loro esiti (e impatti) sulla collettività.

Con la Relazione sulla Performance si rendono noti i risultati raggiunti dagli obiettivi mediante gli indicatori individuati che permettono di misurare in modo chiaro e trasparente i risultati raggiunti.

La Relazione sulla Performance ha l'obiettivo di rendere noto e pubblicare i risultati al 31 dicembre 2013 in merito agli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione. La Relazione ha la finalità di illustrare ai cittadini e a tutti gli altri stakeholders, interni ed esterni, i risultati di performance ottenuti nel corso del 2013, concludendo in tal modo il ciclo di gestione annuale della performance e favorendo la cultura della trasparenza.

CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE E RETRIBUZIONE DI RISULTATO DEI DIRIGENTI

Il ciclo di gestione della performance nel corso del 2013, analogamente a quanto avvenuto negli anni precedenti, si è articolato nelle seguenti fasi, come previsto anche dal D. Lgs. 150/2009:

1. nel Piano della Performance, approvato a ottobre 2013, sono state individuate le macro-azioni, che discendono dalla Relazione previsionale e programmatica 2013/2015, e definiti ed assegnati gli obiettivi da perseguire. Per ogni obiettivo è stato definito: un risultato da raggiungere e almeno un indicatore per misurare la realizzazione del progetto.
2. Gli obiettivi del Piano della Performance sono stati collegati alla performance individuale dei dirigenti. Ai dirigenti e al personale titolare di posizione organizzativa sono stati assegnati anche altri progetti sui quali valutare la performance individuale. Conseguentemente, sono state allocate le rispettive risorse economiche. Uno degli obiettivi del Piano, inoltre, ha riguardato la performance organizzativa dell'Ente e a questo è stata connessa una percentuale delle risorse economiche per il risultato di tutto il personale dipendente (dirigenti, p.o. e comparto).
3. Dopo il 31/12 si è realizzato il monitoraggio degli obiettivi del Piano della performance e dei progetti collegati al risultato procedendo così alla valutazione della performance organizzativa e individuale. Conseguentemente sarà determinato il riconoscimento economico a tutti i dipendenti, in modo da valutare e valorizzare il merito di ciascuno.

Attraverso questo documento, validato dal Nucleo di valutazione e recepito dalla Giunta Provinciale, saranno pertanto rendicontati i risultati degli obiettivi prefissati e dei conseguenti progetti legati al risultato, nonché i premi di risultato dei dirigenti. Questa relazione sarà, inoltre, pubblicata sul sito della Provincia di Como.



Performance organizzativa dirigenti

La **performance organizzativa** dell'Ente per l'anno 2013 aveva i seguenti obiettivi:

Numero	PROGETTO/OBIETTIVO
1	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale
2	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff
3	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione
4	Gestire i tributi provinciali
5	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)
6	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi
7	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.
8	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane
9	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente. Expo 2015
10	Gestire la polizia stradale provinciale
11	Polizia giudiziaria
14	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico
15	Gestire la rete bibliotecaria, le attività, i servizi e gli interventi nel settore della cultura e dei beni culturali
16	Gestire le attività sportive
17	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani
18	Promozione Turismo Provinciale
19	Gestire l'attività di pianificazione territoriale e in materia urbanistica, fornire pareri vincolanti sull'impatto ambientale
20	Progettare e gestire la rete stradale provinciale
21	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA
22	Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati
23	Gestire le funzioni in materia di rifiuti

24	Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette
25	Gestire la funzioni in materia di risorse idriche
26	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera
28	Gestire i trasporti pubblici locali
29	Gestire la Protezione civile
31	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili
33	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà
34	Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari
35	Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali
37	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato
38	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate
39	Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99
40	Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali
41	Gestire le politiche attive e passive del lavoro
42	Sostenere le produzioni agricole e lo sviluppo di impresa. Gestire le attività di indirizzo e di sostegno degli interventi di riqualificazione agro-ambientale e forestale del territorio
43	Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale
44	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche
45	Gestire la programmazione negoziata con gli Enti sovraordinati e con gli altri Enti Locali
46	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche

Ciascuno dei singoli obiettivi sopracitati doveva essere raggiunto con particolare attenzione ai costi e precisamente con una riduzione dei costi diretti e del personale in rapporto all'attività svolta per la realizzazione di progetti assegnati.

La valutazione di risultato di ciascun dirigente è collegata alla realizzazione degli obiettivi assegnati per un valore pari a 50% della valutazione complessiva. L'altro 50% è collegato ai comportamenti organizzativi.

Il Nucleo di valutazione, nella seduta del 17 ottobre 2013 ha riconosciuto e validato gli obiettivi del Piano delle Performance 2013 assegnato agli stessi la pesatura della rilevanza in ragione dei seguenti criteri:



- Strategicità: importanza politica
- Complessità: interfunzionalità/grado di realizzabilità
- Impatto esterno o interno: miglioramento del grado di soddisfazione da parte dei portatori di interesse
- Economicità: efficienza economica.

Performance individuale dirigenti

Il Nucleo di valutazione ha il compito di valutare la dirigenza della Provincia di Como secondo la metodologia di valutazione che prevede che il merito sia collegato alla performance organizzativa ed individuale. La retribuzione di risultato teorica di ciascun dirigente collegata alla performance individuale è proporzionale al grado di raggiungimento di obiettivi prestazionali per metà e per l'altra metà proporzionale all'esito della valutazione comportamentale.

Sulla base dei monitoraggi svolti dai dirigenti e della documentazione raccolta dall'ufficio competente, il Nucleo di valutazione ha determinato l'effettivo grado di raggiungimento dei progetti legati alla performance individuale dei dirigenti e il loro collegamento con l'indicatore del Piano della performance. I progetti sono stati valutati prendendo in considerazione complessivamente i risultati ottenuti e non solo il raggiungimento, o meno, dall'indicatore; in quanto non sempre gli indicatori possono essere sufficienti per esprimere l'attuazione del progetto nel suo insieme. Sono stati, inoltre, considerati anche gli eventi imprevisti che nel corso dell'anno hanno influenzato negativamente le attività, valutando quanto dei risultati ottenuti fosse imputabile all'azione degli eventi esterni e quanto alle prestazioni dei dirigenti.

Ai fini del riconoscimento e dell'erogazione del premio di risultato dei dirigenti il Nucleo di Valutazione certifica e constata ai sensi dell'art. 37 del C.C.N.L. 22.01.2004 la coerenza tra il dato atteso e il dato raggiunto e stabilisce le risultanze sul grado di raggiungimento degli obiettivi 2013 assegnati ai singoli dirigenti corrispondente al 99,38%. Il risultato dell'obiettivo di performance organizzativa, così monitorato, riconosce la possibilità di erogare al 100% la retribuzione di risultato collegata.

Il NdV stabilisce inoltre che, come previsto nel C.C.N.L. della dirigenza il residuo, dopo l'attribuzione direttamente proporzionale del premio al budget di risultato, verrà attribuito alle valutazioni superiori a 85% con in metodo del valore punto, tutto ciò al fine di garantire i dettati del D.Lgs. 141/2011 che prevedono selettività e maggior/prevalente premialità alle valutazioni migliori.

Nella tabella che segue vengono rappresentati i dirigenti della Provincia di Como con il relativo grado di raggiungimento riconosciuto dal Nucleo di valutazione per l'anno 2013:



PIANO PERFORMANCE 2013	ESITO VALUTAZIONE		
	DIRIGENTE	% Raggiungimento Obiettivi Processo	% Esito valutazione comportamenti
ACCARDI MATTEO SALVATORE	100,00%	88,57%	94,29%
BINAGHI FRANCO	100,00%	83,71%	91,86%
COMOLLI MARIO CLAUDIO	100,00%	82,00%	91,00%
DI GILIO RODOLFO	96,25%	85,71%	90,98%
GALETTI DARIO	100,00%	83,43%	91,72%
MOSCONI GIANCARLO	100,00%	71,43%	85,72%
MOTTA ALFREDO	100,00%	81,71%	90,86%
MUSSO ELIO	100,00%	80,57%	90,29%
TARANTOLA BRUNO	100,00%	87,71%	93,86%
TESTA MARCO	100,00%	79,71%	89,86%

La retribuzione di risultato collegata alla performance e legata alle prestazioni dei dirigenti è stata validata dal Nucleo di valutazione pertanto sarà riconosciuta proporzionalmente alla percentuale di raggiungimento dei progetti di ciascun dirigente.

La retribuzione di risultato collegata ai comportamenti viene erogata in modo proporzionale al punteggio ottenuto nella valutazione.

Il Nucleo di valutazione ha preso atto della determinazione di costituzione ed utilizzo del fondo per la retribuzione di posizione e di risultato del personale dell'area della dirigenza per l'anno 2013, così come comunicato con la nota del Segretario generale e la determina dirigenziale.

Il Nucleo di valutazione ha, inoltre, trasmesso ai dirigenti gli esiti della valutazione che entro 10 giorni non hanno comunicato osservazioni sulla valutazione.

Come previsto dalla metodologia di valutazione, si rende noto che la retribuzione di risultato collegata alla performance dei dirigenti varia in relazione agli incentivi percepiti dagli stessi ai sensi della L. 109/94 e successive modificazioni ed integrazioni (cosiddetta Merloni), e incentivi percepiti dai funzionari avvocati dell'Ufficio Avvocatura dell'ente, in particolare, la retribuzione sarà così erogata:

DIRIGENTE	posizione mensile incarico conferito	onere presunto spesa posizione anno 2013	posizione annua incarico attuale	risultato proporzionale e posizione	risultato proporzionale valutazione	assegnazione differenze	totale su cui operare correlazioni
Accardi Matteo Salvatore	€ 3.469,45	€ 45.102,85	€ 45.102,85	€ 9.835,06	€ 9.273,48	€ 892,34	€ 10.165,82
Binaghi Franco *	€ 3.469,45	€ 18.792,85	€ 18.792,85	€ 4.097,94	€ 3.764,37	€ 362,23	€ 4.126,60
Comolli Mario Claudio	€ 2.918,94	€ 37.946,22	€ 37.946,22	€ 8.274,50	€ 7.529,79	€ 724,56	€ 8.254,35
Di Gilio Rodolfo	€ 3.469,45	€ 45.102,85	€ 45.102,85	€ 9.835,06	€ 8.947,94	€ 861,02	€ 9.808,96



Galetti Dario	€ 3.469,45	€ 43.856,50	€ 45.102,85	€ 9.835,06	€ 9.020,72	€ 868,02	€ 9.888,74
Mosconi Giancarlo	€ 2.496,07	€ 32.448,91	€ 32.448,91	€ 7.075,76	€ 6.065,34	€ 583,64	€ 6.648,98
Motta Alfredo	€ 2.871,95	€ 37.335,35	€ 37.335,35	€ 8.141,29	€ 7.397,18	€ 711,80	€ 8.108,97
Musso Elio	€ 2.848,46	€ 37.029,98	€ 37.029,98	€ 8.074,70	€ 7.290,65	€ 701,54	€ 7.992,19
Tarantola Bruno	€ 3.469,45	€ 45.102,85	€ 45.102,85	€ 9.835,06	€ 9.231,19	€ 888,27	€ 10.119,46
Testa Marco	€ 2.590,04	€ 33.670,52	€ 33.670,52	€ 7.342,14	€ 6.597,65	€ 634,86	€ 7.232,51
TOTALE		€ 376.388,88	€ 377.635,23	€82.346,59	€75.118,31	€ 7.228,28	€ 82.346,59

RISULTATO DEGLI OBIETTIVI 2013

MATTEO ACCARDI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
1	13	4501	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1	9 e 11	4502	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff e servizio legale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1	7	4506	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1	7	4507	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1		4509	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente. Expo 2015	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1		4538	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1		4545	Gestire la programmazione negoziata con gli Enti sovraordinati e con gli altri Enti Locali	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
INDICE COMPLESSITA'									1050	15,91%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
---------------------------------------	----------------



FRANCO BINAGHI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
2		4517	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
2	18	4521	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
2		4522	Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
2	18	4523	Gestire le funzioni in materia di rifiuti	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
2	4	4525	Gestire la funzioni in materia di risorse idriche	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
2	18	4526	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
2		4544	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						1050	15,91%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
--------------------------------	---------



ARIO CLAUDIO COMOLLI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
3	16	4510	Gestire la polizia stradale provinciale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
3	16	4511	Polizia giudiziaria	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
3		4521	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
3	3	4529	Gestire la Protezione civile	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
INDICE COMPLESSITA'									600	9,09%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
--------------------------------	---------

RODOLFO DI GILIO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
5		4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
5	5	4531	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
5	5	4533	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
5	5	4534	Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%



5	5	4535	Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali	P	M	M	A	A	150	2,27%	90%
5	2	4539	Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99	P	M	M	A	A	150	2,27%	80%
5	1	4540	Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
5	2	4541	Gestire le politiche attive e passive del lavoro	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
INDICE COMPLESSITA'									1200	18,18%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	96,25%
--------------------------------	--------

DARIO GALETTI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
6	10 e 20	4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
6	10	4504	Gestire i tributi provinciali	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
6	22	4508	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
INDICE COMPLESSITA'									450	6,82%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
--------------------------------	---------



GIANCARLO MOSCONI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
7	8	4515	Gestire la rete bibliotecaria, le attività, i servizi e gli interventi nel settore della cultura e dei beni culturali.	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						150	2,27%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
---------------------------------------	----------------

ALFREDO MOTTA	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
8		4516	Gestire le attività sportive	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
8		4518	Promozione Turismo Provinciale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
8	15	4524	Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
8	17 e 25	4542	Sostenere le produzioni agricole e lo sviluppo di impresa. Gestire le attività di indirizzo e di sostegno degli interventi di riqualificazione agro-ambientale e forestale del territorio	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
8		4543	Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						750	11,36%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
---------------------------------------	----------------



ELIO MUSSO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
9	6 e 24	4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
9	6 e 24	4546	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						300	4,55%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
--------------------------------	---------

BRUNO TARANTOLA	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
10	14 - 19 - 21 - 24	4520	Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
10		4528	Gestire i trasporti pubblici locali	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
10		4537	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
10	21 e 24	4546	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						600	9,09%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
--------------------------------	---------



MARCO TESTA	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
11		4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
11	26	4505	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
11		4543	Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						450	6,82%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
--------------------------------	---------

PROSPETTIVE FUTURE

L'analisi del percorso svolto nel 2013 ha permesso di individuare alcuni spunti di riflessione che permetteranno di continuare nel processo di miglioramento continuo:

- si dovrà arrivare ad una integrazione del ciclo della performance con il nuovo sistema dei controlli interni, le disposizioni relative all'anti-corrruzione e all'amministrazione aperta;
- si dovrà inserire nelle metodologie di valutazione anche un richiamo ai temi dell'anticorrruzione, della trasparenza e del nuovo sistema dei controlli interni;
- si dovrà incoraggiare un livello di attenzione sempre maggiore dei responsabili dei progetti al fine di poter eventualmente rinegoziare con il Nucleo di valutazione gli obiettivi proposti;
- si dovrà porre una sempre maggiore attenzione nell'individuazione dei target degli indicatori, al fine di poter ridurre il più possibile l'influenza da fattori esogeni indipendenti dall'effettivo lavoro dei responsabili.

INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDERS ESTERNI

Il contesto esterno di riferimento

Lo scenario in cui si inserisce la manovra finanziaria provinciale per il 2013 e per gli esercizi futuri è sempre più caratterizzato da grande incertezza sotto il profilo delle nuove prospettive istituzionali ed è fortemente influenzato dalla programmazione economico-finanziaria statale, a sua volta condizionata dagli obblighi di stabilità e crescita definiti in sede comunitaria europea. Tale situazione di precarietà istituzionale e finanziaria è inoltre preceduta da un periodo di rilevanti ridimensionamenti per l'intero sistema di finanza pubblica, e per quella locale in particolare. Le manovre finanziarie del 2008-2010, sommando tagli ai trasferimenti e appesantimento dei vincoli discendenti dal patto di stabilità, hanno prodotto una forte contrazione della spesa pubblica, soprattutto a danno degli investimenti, e di quelli locali in primo luogo. Gli investimenti pubblici sono calati complessivamente, fra il 2009 ed il 2010, di circa il 20,5%, quelli locali del 23,5%.

Il peso delle diverse manovre finanziarie è stato sostenuto maggiormente dalle amministrazioni locali, che hanno mediamente diminuito la spesa complessiva del 3,1% ed in particolare quella per interessi del 19,8%. Su questi effetti si sono inserite le manovre 2011/2013, di ulteriore riduzione delle risorse assegnate agli enti locali, da ultimo con interventi di contenimento operanti sul Fondo Sperimentale di Riequilibrio.



Il “Fondo Sperimentale di Riequilibrio” (FSR), sostitutivo, per gli effetti del D.Lgs.68/2011, dei trasferimenti erariali e dell'addizionale sul consumo di energia elettrica, ha risentito dei numerosi tagli operati negli ultimi anni, a partire dalle norme contenute nel D.L. n. 78/2010, convertito con modificazioni nella Legge 122/2010, e in particolare nell’art. 14 c. 2, lettera c) laddove, ai fini del concorso alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica per il triennio 2011-2013, i trasferimenti erariali alle Province sono stati ridotti di 300 milioni per l’anno 2011 e di 500 milioni dal 2012. Nel corso del 2013 i tagli ai trasferimenti sono stati ancora più drastici.

Contestualmente si è assistito ad una riduzione operata in modo significativo anche per il 2013 delle assegnazioni regionali.

Il drastico taglio dei trasferimenti da parte del Governo e della Regione che ha determinato non poche difficoltà al mantenimento delle funzioni proprie della Provincia quali, ad esempio, la manutenzione della rete viaria, degli immobili scolastici, dei servizi di assistenza scolastica e del servizio di trasporto pubblico;

In aggiunta alle predette difficoltà, c’è da evidenziare che queste riduzioni hanno messo in crisi il mantenimento degli equilibri finanziari di parte corrente con particolare riferimento alla programmazione pluriennale 2013-2015, tanto che, ai fini dell’equilibrio economico del bilancio, a fine 2012 si è ritenuto opportuno aumentare l’aliquota dell’imposta RCA, nella misura massima di 3,5 punti percentuali, innalzandola dal 12,5% al 16%.

Le maggiori entrate derivanti dall’aumento risultavano infatti necessarie, da una parte a compensare le minori entrate correnti, dall’altro per garantire lo svolgimento delle fondamentali funzioni dell’Ente e, in particolare e per la maggior parte, sono state destinate al mantenimento, ed in alcuni casi al ripristino degli interventi in materia di:

SERVIZI SOCIALI

- Audiolesi e videolesi
- Trasporto scolastico disabili
- Integrazione scolastica disabili

SICUREZZA SCUOLE

- Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
- Spese di funzionamento
- Interventi di edilizia scolastica

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

- Integrazione fondi per la copertura integrale del servizio a seguito dei minori trasferimenti regionali

SICUREZZA STRADALE

- Interventi per la sicurezza stradale

Se quindi, già a livello di bilancio previsionale, è stata effettuata una sistematica analisi al fine di contenere al massimo l'andamento della spesa corrente in ottemperanza al disposto del D.L. n. 78/2010 conv. L. 122/2010 ed in particolare degli artt. 5 (indennità di carica Amministratori), 6 (Riduzione spese diverse) e 14 (contenimento spesa personale), il successivo D.L. n. 95/2012 "Disposizioni urgenti per la riduzione della spesa pubblica a servizi invariati" (spending review), convertito nella Legge 7.8.2012, n. 135, ha disposto un'ulteriore riduzione del "Fondo Sperimentale di Riequilibrio" delle Province e precisamente meno 500 milioni di euro per il 2012 e 1000 milioni di euro nel 2013.

Con la ripresa dell'attività del periodo autunnale, l'Ente si è pertanto trovato ad affrontare, nella già difficile situazione di tagli ai trasferimenti statali e regionali imposti a più riprese agli enti locali negli ultimi anni, uno scenario tale da dovere adottare tutti i provvedimenti idonei e possibili per il ripristino dell'equilibrio economico-finanziario del bilancio di parte corrente sia dell'anno 2012 che del bilancio pluriennale 2013 e 2014, dovendo nel contempo salvaguardare il rispetto dei vincoli di finanza pubblica di cui al patto di stabilità interno.

Gli equilibri finanziari in conseguenza dell'art. 16, comma 7, del D.L. n. 95/2012 sono stati ripristinati: ciò grazie non solo all'utilizzo di tutte le maggiori entrate realizzate e dell'avanzo di amministrazione non vincolato, ma anche mediante una ulteriore e drastica riduzione della spesa corrente per tutti i settori di intervento provinciale.

La criticità dei prossimi bilanci è dunque più che reale e sarà determinata dalla necessità di assicurare risorse sufficienti sia per dare continuità ai servizi erogati da questo Ente che per impedire l'incapacità di effettuare pagamenti delle opere in corso di realizzazione per gli effetti del rispetto del patto di stabilità.

Il tema centrale della programmazione finanziaria dell'Ente continuerà ad essere il Patto di stabilità e le strategie necessarie per poter rispettare gli obiettivi che la legislazione impone. Allo stesso tempo dovranno essere perseguite le opportunità offerte dalla regionalizzazione del Patto, che ha lo scopo di attenuarne gli effetti su base territoriale e favorire un parziale sblocco dei pagamenti alle imprese, in particolare nel campo dei lavori pubblici.

Per quanto concerne il programma degli investimenti l'obiettivo da perseguire sarà quello di rendere congruo il programma degli investimenti già avviati e di quelli che si prevedono nel piano triennale 2014-2016, rispetto alla normativa vigente in materia di Patto di stabilità interno. In tale ambito risulterà prioritario assicurare che il piano dei pagamenti delle opere in corso o già finanziate sia coerente con l'obiettivo di saldo del Patto di stabilità. Per le opere finanziate con trasferimenti regionali sarà necessario assicurare che i flussi degli incassi e dei pagamenti siano tali da neutralizzarne gli effetti sulle regole del patto di stabilità. Le effettive potenzialità di investimento dovranno comunque essere attentamente vagliate in relazione agli sviluppi del processo di revisione istituzionale dell'ente intermedio.

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

In relazione a tutti i servizi erogati all'utenza la Provincia di Como nel 2013 ha effettuato un'attività di *customer satisfaction* seguendo le disposizioni impartite dalla Delibera n. 88/2010 della CIVIT "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, c.1, del D.Lgs. 20 dicembre 2009, n.198)"

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance".

La Provincia di Como, a partire dall'anno 2011, si è posta l'obiettivo di raccogliere informazioni sulla valutazione percepita dai propri utenti. Vuole infatti conoscere il loro punto di vista al fine di meglio comprendere i loro "bisogni" e le loro "aspettative".

Infatti rilevare la customer satisfaction per la Provincia di Como significa attivare un orientamento verso il cliente/utente, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini, ed un orientamento verso il miglioramento della qualità dei propri prodotti/servizi, valutando la rispondenza degli stessi ai bisogni reali dei destinatari.

Tutti i "portatori di interesse" hanno potuto scaricare direttamente dal sito istituzionale della Provincia il o i modulo/i di proprio interesse predisposto/i per la rilevazione statistica, compilarlo/i in tutte le sue parti e ritrasmetterlo/i alla Provincia via mail o, in alternativa, via posta o consegnandolo direttamente nell'urna sita presso l'ufficio Protocollo dell'Ente entro e non oltre il 21 marzo 2014.

Nel modulo al cittadino-utente è stata riconosciuta la possibilità di esprimere, oltre al giudizio, anche proposte e suggerimenti.

AMBITO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	STAKEHOLDERS
Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale	Presidente, Commissario, Sub Commissario, Giunta provinciale, Consiglio provinciale, Difensore Civico, dipendenti.
Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff	Cittadini, amministratori, posizioni organizzative e dirigenti.
Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	Cittadini, amministratori, dipendenti, enti terzi
Gestire i tributi provinciali	Concessionarie di riscossione e amministratori
Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)	Cittadini, associazioni, enti terzi, consegnatari, dirigenti responsabili della struttura, destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti
Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	Cittadini, dipendenti ed enti terzi



Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.	Enti Locali e amministratori
Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	Dipendenti
Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente. Expo 2015	Cittadini, amministratori, enti terzi
Gestire la polizia locale / provinciale	Cittadini, utenti della strada
Polizia giudiziaria	Questura e Procura della Repubblica
Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	Dirigenti scolastici
Gestire la rete bibliotecaria, le attività e gli interventi nel settore culturale	Cittadini, amministratori, Enti locali, Regione, Ministero, Comunità Europea, Altri soggetti pubblici e privati, scuole, associazioni culturali, musei, teatri, sale cinematografiche e auditorium, consorzi interbibliotecari, biblioteche comunali.
Gestire le attività sportive	Cittadini, Enti Locali, Regione, associazioni, C.O.N.I., federazioni sportive
Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani	Insegnanti, alunni, cittadini, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato.
Promozione Turismo Provinciale	Cittadini, turisti, Consorzi Turistici, Enti Locali, IAT, Pro-Loce, operatori turistici
Gestire l'attività di pianificazione territoriale e in materia urbanistica, fornire pareri vincolanti sull'impatto ambientale.	Cittadini, Enti locali, Regione, Ministeri, Unione Europea e soggetti privati a rilevanza collettiva, parchi, soggetti finanziatori pubblici e/o privati, operatori, ordini professionali
Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	Utenti della strada, imprese affidatarie dei lavori, proprietari frontisti delle strade provinciali
Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA	Cittadini, amministratori, trasgressori e loro difensori, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste, ASL, Arpa, Polizia giudiziaria, Polizia Stradale, Carabinieri e Guardia di Finanza
Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati	Cittadini, amministratori, imprese del settore estrattivo, enti pubblici, associazioni di categoria e ambientaliste, ARPA,
Gestire le funzioni in materia di rifiuti	Cittadini, Enti Locali, imprese, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste e Arpa
Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette	Cittadinanza, amministratori, comuni, enti gestori di aree naturali protette e di parchi locali sovracomunali, associazioni ambientaliste, consorzi, proprietari e possessori di boschi
Gestire le funzioni in materia di risorse idriche	Cittadini, gestori di impianti, imprese, istituzioni, associazioni ambientaliste, comitati di cittadini, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, parchi e comuni
Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	Cittadini, enti locali, ARPA, istituzioni, imprese, associazioni industriali e artigianali, associazioni ambientaliste
Gestire i trasporti pubblici locali	Cittadini, studenti, lavoratori pendolari e utenti occasionali



Gestire la Protezione civile	Cittadini, enti locali, istituzioni, organizzazioni di volontariato
Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	Cittadini, disabili sensoriale e loro famiglie, comuni, Uffici di Piano, ASL , Direzioni scolastiche e volontariato
Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	Cittadini, comuni, ASL, A.O., associazioni di cittadini, terzo settore, forze dell'ordine e parti sociali
Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	ASL, A.O., R.S.A., Uffici di Piano - Ambiti territoriali, comuni, gestori privati di servizi per l'infanzia, operatori sociali
Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali	Cittadini, associati, volontari, istituzioni facenti parte del sistema integrato dei servizi, cooperative sociali, Regione
Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	Imprese ed operatori del settore
Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	Cittadini, amministratori, società partecipate
Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99	Cittadini, comuni, CPI, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico, persone diversamente abili
Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali	Studenti e loro famiglie, imprese, insegnanti, dirigenti e dipendenti scolastici, Regione
Gestire le politiche attive e passive del lavoro	Cittadini, imprese, associazioni di categoria e sindacati
Sostenere le produzioni agricole e lo sviluppo di impresa. Gestire le attività di indirizzo e di sostegno degli interventi di riqualificazione agro-ambientale e forestale del territorio	Cittadini, enti locali, consorzi, comunità montane, imprese agricole ed agroalimentari
Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale	Cittadini, Enti Locali, amministratori, cacciatori e pescatori e loro Federazioni, associazioni ambientaliste, trasgressori e loro difensori, ASL, Arpa, polizia giudiziaria, Carabinieri e Guardia di Finanza
Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche	Cittadini, gestori di impianti, imprese, istituzioni, associazioni ambientaliste, comitati di cittadini, associazioni dei produttori di energia, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, parchi e comuni
Gestire la programmazione negoziata con gli Enti sovraordinati e con gli altri Enti Locali	Enti sovraordinati, Enti Locali, amministratori
Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	Enti Istituzionali, Amministrazioni Pubbliche



Di seguito viene rappresentato l'esito dell'indagine di customer satisfaction 2013:

PROCESSO N. 4501 - SERVIZIO AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI - UFFICIO SEGRETERIA							
Quali sono i tuoi giudizi complessivi sugli uffici di seguito singolarmente elencati della Provincia di Como?		Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/Non risponde	totali risposte
Ufficio Segreteria		63	2	0	0	0	65
frequenza di risposta		96,92%	3,08%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO		100,00%		0,00%			
Segreteria Generale		55	10				65
frequenza di risposta		84,62%	15,38%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO		100,00%		0,00%			
Ufficio Presidenza		50	10	5			65
frequenza di risposta		76,92%	15,38%	7,69%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO		92,31%		7,69%			
Ufficio Giunta		60	5				65
frequenza di risposta		92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO		100,00%		0,00%			
Ufficio Giunta		60	5				65
frequenza di risposta		92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO		100,00%		0,00%			
ESITO MEDIA TOTALE PROCESSO 4501		99,74%					



PROCESSO N. 4502- SERVIZIO AVVOCATURA UTENTI INTERNI						
Qual'è il suo giudizio complessivo sul servizio Avvocatura	7	1	1	1		10
frequenza di risposta	70%	10%	10%	10%	0%	100%
ESITO	80,00%		20,00%			
PROCESSO N. 4502- SERVIZIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul servizio PROTOCOLLO E ARCHIVIO della Provincia di Como?	3	7	1			11
frequenza di risposta	27%	64%	9%	0%	0%	100%
ESITO	90,91%		9,09%			
PROCESSO N. 4502- SERVIZIO GARE E CONTRATTI						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Contratti della Provincia di Como?	88	3				91
frequenza di risposta - SCHEDE PERVENUTE 91	97%	3%	0%	0%	0%	100%
ESITO	100%		0%			
ESITO MEDIA TOTALE PROCESSO 4502	90,30%					

PROCESSO N.4503 - SERVIZIO RAGIONERIA E ECONOMATO

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul servizio Ragioneria della Provincia di Como?	19	4	1			24
frequenza di risposta	79,17%	16,67%	4,17%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	95,83%		4,17%			
PROCESSO N.4503 - SERVIZIO CONTROLLO DI GESTIONE						
Qual'è il Tuo giudizio complessivo sul Servizio Controllo di gestione della Provincia di Como?	21	5	1			27



frequenza di risposta	77,78%	18,52%	3,70%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	96,30%		3,70%			
ESITO MEDIA TOTALE PROCESSO 4503	96,06%					

PROCESSO N.4504 - SERVIZIO TRIBUTI

Qual'è il Tuo giudizio complessivo sul Servizio Tributi della Provincia di Como?	9					9
frequenza di risposta	100,00 %	0,00%	0,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO FINALE	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4505 - SERVIZIO PATRIMONIO

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Patrimonio della Provincia di Como?	5	1				6
frequenza di risposta	83,33%	16,67%	0,00%	0,00 %	0,00 %	
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4506 - SERVIZIO INFORMATIVO CED

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul servizio CED della Provincia di Como?	18	1	4			23
frequenza di risposta	78,26%	4,35%	17,39 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	82,61%		17,39%			

PROCESSO N. 4507 - SERVIZIO INFORMATIVO CLICCA SERVIZI

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul servizio CLICCA SERVIZI della Provincia di Como?						
frequenza di risposta						
ESITO FINALE	95,83%					



PROCESSO N. 4508 - SERVIZIO PERSONALE						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Personale ?	6	1	1			8
frequenza di risposta	75%	13%	13%	0%	0%	100%
ESITO FINALE	87,50%		13%			

PROCESSO N. 4510 - SERVIZIO POLIZIA LOCALE						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio POLIZIA LOCALE della Provincia di Como?	5	9	0	0	0	14
frequenza di risposta	36%	64%	0%	0%	0%	100%
ESITO SCHEDA RIVOLTA A POLIZIA STRADALE	100%		0			

PROCESSO N. 4511 - SERVIZIO POLIZIA LOCALE						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio POLIZIA LOCALE della Provincia di Como?	3	3	1			7
frequenza di risposta	43%	43%	14%	0	0	
ESITO SCHEDA RIVOLTA ALLA POLIZIA GIUDIZIARIA	86%		14%			

PROCESSO N. 4514 -SERVIZIO MANUTENZIONE SCUOLE E ISTRUZIONE						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sui servizio di manutenzione offerto dalla Provincia di Como?		4	1			5
frequenza di risposta	0,00%	80,00%	20,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO pervenute n.5 schede	80,00%		20,00%			
PROCESSO N. 4514 - SERVIZIO ISTRUZIONE						
Qual è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Istruzione della Provincia di Como		5				5
frequenza di risposta	0,00%	100,00 %	0,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO pervenute n. 5 schede	100,00%		0,00%			
ESITO MEDIA TOTALE PROCESSO 4514	90,00%					



PROCESSO N. 4515 - SERVIZIO BIBLIOTECHE						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sui servizi bibliotecari offerti dalla Provincia di Como?	49	29	1			79
frequenza di risposta	62,03%	36,71%	1,27%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO - PERVENUTE N.81 SCHEDE DI CUI N.2 NON ESPRESSO GIUDIZIO FINALE E 5 ANOMALE	98,73%		1,27%			
PROCESSO N. 4515 B - SERVIZIO CULTURA - BENI ARCHITETTONICI E ARTISTICI - MUSEI						
Qual è il suo giudizio complessivo sulle attività didattiche museali organizzate in collaborazione con la Provincia?	17	30	1			48
frequenza di risposta	35,42%	62,50%	2,08%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	97,92%		2,08%			
ESITO MEDIA TOTALE PROCESSO 4515	98,32%					

PROCESSO N. 4517 - UFFICIO C.R.E.A. - Educazione Ambientale						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sull'Ufficio C.R.E.A. Educazione Ambientale della Provincia di Como?	18	12	0			30
frequenza di risposta	60%	40%	0%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4518 - SERVIZIO Turismo						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio della Provincia di Como?	10					10
frequenza di risposta	100,00%					
ESITO	100%					



PROCESSO 4519 UNITA' URBANISTICA E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE						
Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio Unità Urbanistica e Programamzione Territoriale	2	7				9
frequenza di risposta	22,22%	77,78%	0,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4520 - SERVIZIO OPERE PUBBLICHE DI VIABILITA' - COMUNI						
Qual'è il Suo giudizio complessivo SUL SERVIZIO VIABILITA' - Comuni	2	8	2			12
frequenza di risposta	17%	67%	17%	0%	0%	100%
ESITO	83%		17%			

PROCESSO n. 4521 - SERVIZIO GESTIONE DEI PROCEDIMENTI TECNICO AMM.VI FINALIZZATI AL RILASCIO DELLE AUTORIZZ.NI INTEGRATE AMBIENTALI						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio ?	1	5				6
frequenza di risposta	16,67%	83,33%	0,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO n. 4521 - SERVIZIO GESTIONE DELL'ATTIVITA' DI CONTROLLO E LA FUNZIONE SANZIONATORIA IN MATERIA AMBIENTALE - POLIZIA LOCALE						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Cave della Provincia di Como?	10	3				13
frequenza di risposta	76,92%	23,08%	0,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	100,00%		0,00%			



PROCESSO n. 4522 - SERVIZIO CAVE						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Cave della Provincia di Como?	9	12				21
frequenza di risposta	42,86%	57,14%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4523 - SERVIZIO RIFIUTI						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Rifiuti della Provincia di Como?	29	20			1	50
frequenza di risposta	58,00%	40,00%	0,00%	0,00%	2,00%	100,00%
ESITO	98,00%		2,00%			

PROCESSO N. 4524 - TUTELA DELLA BIODIVERSITA' E CREAZIONE RETE ECOLOGICA - PIANIFICAZIONE E GESTIONE FORESTALE E AREE PROTETTE						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Rifiuti della Provincia di Como?	4	0				4
frequenza di risposta	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4525 - SERVIZIO ACQUE						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Rifiuti della Provincia di Como?	3	6				9
frequenza di risposta	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			



PROCESSO N. 4526 - SERVIZIO ARIA ED ENERGIA						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Rifiuti della Provincia di Como?	3	8				11
frequenza di risposta	27,27%	72,73%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4528 SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio motorizzazione della Provincia di Como						
frequenza di risposta						
Scheda elaborata dal Settore Trasporti con i dati da loro raccolti ---15/04/2014	78,00%		22%			

PROCESSO N. 4529 SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE						
Qual è il suo giudizio complessivo sulla formazione/esercitazione svolta?	41	33	1			75
frequenza di risposta	55%	44%	1%	0%	0%	100%
ESITO	98,67%		1%			

PROCESSO N. 4531 SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA E DOMICILIARE DISABILI SENSORIALI						
Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio?	17	14	2			33
frequenza di risposta	52%	42%	6%	0%	0%	100%
ESITO	93,94%		6,06%			



PROCESSO N. 4533 SERVIZIO DI GESTIONE DELL'OSSERVATORIO IN AMBITO SOCIALE						
Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio?	0	8	0	0	0	8
frequenza di risposta	0%	100%	0%	0%	0%	100%
ESITO	100,00%		0%			

PROCESSO P4534 - GESTIRE IL PIANO ANNUALE DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE DEI SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI E SOCIO - SANITARI						
Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio ?	20	55	0	0	0	75
frequenza di risposta	27%	73%	0%	0%	0%	100%
ESITO	100,00%		0%			

PROCESSO N.4535 - GESTIRE I REGISTRI REG/PROV.LI DELLE ORGANIZZ.NI DI VOLONTARIATO, DELLE ASS.NI SENZA SCOPO DI LUCRO, DELLE COOPERATIVE SOCIALI						
Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio ?	10	8				18
frequenza di risposta	56%	44%	0%	0%	0%	100%
ESITO	100,00%		0%			

PROCESSO N.4537 SERVIZIO DI TRASPORTO PRIVATO						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio motorizzazione della Provincia di Como?	21	10	0	0	0	31
frequenza di risposta	68%	32%	0%	0%	0%	100%
ESITO	100,00%		0%			



PROCESSO N.4538 SERVIZIO RAPPORTI E CONTROLLI SOCIETA' PARTECIPATE						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Rapporti e Società Partecipate della Provincia di Como?	3	0	0	0	0	3
frequenza di risposta	100,00 %	0,00%	0,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4539 - GESTIRE I CENTRI PER L'IMPIEGO E GLI INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE PERSONE DISABILI L. 68/99						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio della Provincia di Como?						
frequenza di risposta	97,00%					
ESITO	97%					

PROCESSO N. 4540C - UFFICIO APPRENDISTATO - INDAGINE RIVOLTA AGLI APPRENDISTI -						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sulla formazione svolta?	44	39	1	1		85
frequenza di risposta	51,76%	45,88%	1,18%	1,18 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	97,65%		2,35%			

PROCESSO N. 4540A - SERVIZIO FORMAZIONE PROFESSIONALE E APPRENDIATO - rivolta ai Dirigenti-operatori e operatrici di istituzioni formative						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Formazione Professionale della Provincia di Como	20	8				28
frequenza di risposta	71,43%	28,57%	0,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	100,00%		0,00%			



PROCESSO N. 4540B - SERVIZIO FORMAZIONE PROFESSIONALE E APPRENDIATO - rivolta alle Aziende						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Formazione Professionale della Provincia di Como	9	13	1		1	24
frequenza di risposta	37,50%	54,17%	4,17%	0,00 %	4,17 %	100,00 %
ESITO	91,67%		8,33%			

PROCESSO N. 4541 CENTRI PER L'IMPIEGO						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sui Centri per l'impiego offerti dalla Provincia di Como?	33	41	2		3	79
frequenza di risposta	41,77%	51,90%	2,53%	0,00 %	3,80 %	100,00 %
ESITO	93,67%		6,33%			

PROCESSO N. 4542- SERVIZIO STRUTTURE AGRARIE E MISURE AGROALIMENTARI -						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Strutture Agrarie e Misure Agroalimentari della Provincia di Como?	86	0	1			87
frequenza di risposta	98,85%	0,00%	1,15%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	98,90%					

PROCESSO N. 4542- SERVIZIO BOSCHI E FORESTE -						
Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio della Provincia di Como?	5	0	0	0	0	5
frequenza di risposta	100,00%					
ESITO	100,00%					



PROCESSO 4543 - SERVIZIO PESCA						
<u>Qual è il tuo giudizio complessivo sulla gestione della procedura di rilascio della licenza di pesca e del tesserino segnapesci da parte del Servizio Pesca della Provincia di Como?:</u>	23	4				27
frequenza di risposta	85,19 %	14,81%	0,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4543A UTENTI SERVIZIO CACCIA						
<u>Qual è il tuo giudizio complessivo sulla gestione della procedura di rilascio del tesserino da parte del Servizio Caccia della Provincia di Como?:</u>	18	9				27
frequenza di risposta	66,67 %	33,33%	0,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4544 SERVIZIO Risorse ENERGETICHE						
<u>Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Risorse Energetiche della Provincia di Como?</u>	4	2				6
frequenza di risposta	66,67%	33,33%	0,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4546 GESTIRE LA PROGETTAZIONE E IL SUPPORTO TECNICO A FAVORE DI ALTRI ENTI ISTITUZIONALI E AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE						
<u>Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Risorse Energetiche della Provincia di Como?</u>						
frequenza di risposta						
ESITO	90,00%		0,00%			