



Stato di Campobasso
Dipartimento per gli Affari Regionali

LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE DEL PIANO DELLE PERFORMANCE

Progetto ELISTAT "Linea A"

Forum PA - Roma 12 maggio 2011

WP A2 - Provincia di Campobasso
Relatore: Dott. Angelo FRATANGELO



Stato di Campobasso
Dipartimento per gli Affari Regionali

Il percorso intrapreso per la definizione delle linee guida

La Provincia di Campobasso sta curando i lavori per l'attuazione della Linea A del progetto Elistat denominata "Monitoraggio della performance" ed in particolare le attività volte alla definizione delle linee guida per la predisposizione del Piano della Performance delle Province.

Il modello predisposto si è articolato nelle seguenti fasi:

1. Declinazione di un modello di collegamento fra Piano della Performance e documenti di pianificazione, programmazione e controllo attualmente già esistenti e adottati da tutte le Province;
2. Identificazione di criteri oggettivi, applicabili idealmente a tutte le Province, di definizione del livello di strategicità delle azioni strategiche selezionate tra gli obiettivi inseriti nel Piano Esecutivo di Gestione;
3. Definizione del modello di scheda di misurazione e valutazione delle azioni strategiche;
4. Definizione di un metodo per la selezione delle attività e dei servizi rilevanti e rilevabili;
5. Predisposizione di un set di schede di servizio prototipo: le schede sono generalizzabili a tutte le Province, ma è possibile procedere anche a delle personalizzazioni per la rappresentazione di attività non presenti in altre province ma comunque realizzate dall'ente di riferimento. La scelta è stata fatta per dare l'idea di completezza del modello sia nell'ottica di confrontabilità tra province sia in quella di personalizzazione;
6. Test degli indicatori selezionati per la misurazione della quantità, qualità, efficienza ed efficacia nella gestione di attività e servizi.
7. Identificazione degli indicatori per la misurazione e valutazione delle dimensioni di salute;
8. Validazione del modello proposto e prima declinazione sull'Ente Provincia;



1



Unione Province d'Italia
UPI

Stato di Salute
Dipartimento per gli Affari Regionali

Gli ambiti rappresentati nel modello

Assumendo come riferimento gli ambiti di misurazione della performance previsti dall'art.8 del D.Lgs. N. 150 del 2009, il modello di Piano della Performance che le Province possono adottare propone una rappresentazione della performance organizzativa, fondata sui seguenti macro-ambiti:

Affinché il Piano della Performance costituisca uno strumento in grado di rappresentare con qualità, comprensibilità e attendibilità, ciascun obiettivo dovrà essere descritto non tanto in termini discorsivi quanto piuttosto mediante la predisposizione di apposite **schede** che contengano **indicatori** e **target**. La fruibilità per cittadini e altri portatori di interesse nella consultazione del Piano della Performance e della Relazione sulla Performance, è assicurata mediante il ricorso ad una logica di rappresentazione "a **cannocchiale**". Ogni macro ambito si articola in **schede sintetiche** che riassumono le performance attese/raggiunte ed in **schede analitiche** che descrivono tali performance.

ELISTAT

2

ELISA

Unione Province d'Italia
UPI

Stato di Salute
Dipartimento per gli Affari Regionali

La performance organizzativa della Provincia e i documenti di bilancio

In questa logica di rappresentazione della performance organizzativa dell'ente provincia, il Piano della performance non viene considerato un documento avulso rispetto a quelli già declinati dal D.Lgs.267/00 in quanto, la sua definizione, avviene contestualmente agli altri documenti contabili quali Bilancio, Relazione Previsionale e Programmatica e Piano esecutivo di gestione.

LINEE DI MANDATO RPP AREE STRATEGICHE

PEG-PDO OBIETTIVI AD ALTA STRATEGICITA'

FUNZ. EX DPR 194/96 E L.42/09 AZIONI ORDINARIE OBIETTIVI STANDARD

FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E CONTROLLO

Impatti

Attuazione delle Strategie

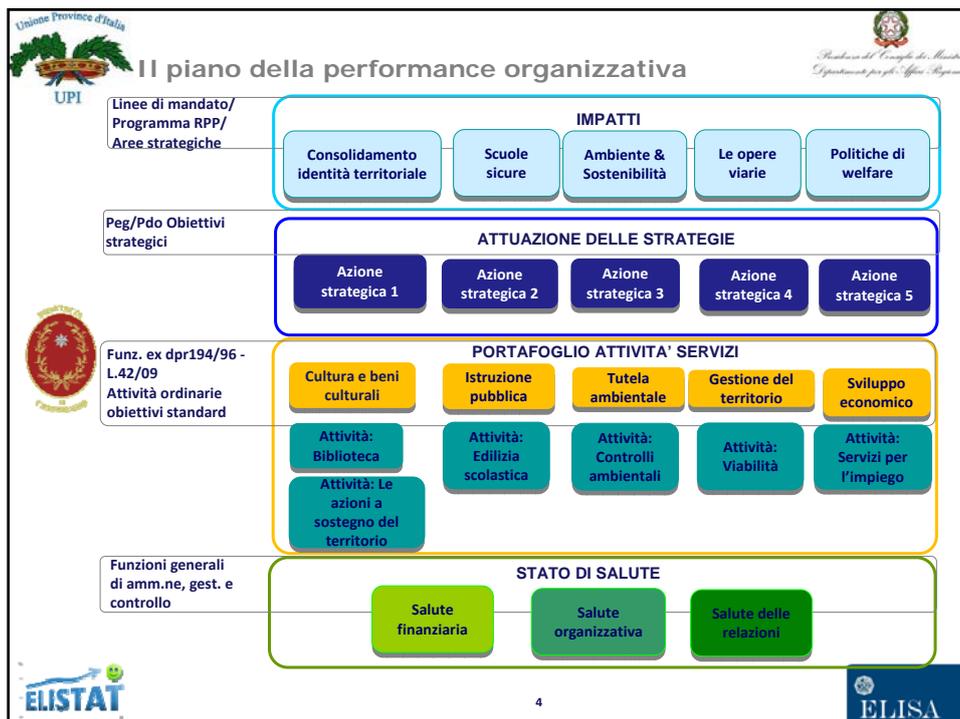
Portafoglio di Attività e Servizi

Stato di Salute

ELISTAT

3

ELISA



Le aree di impatto

Gli **IMPATTI** giustificano la ragion d'essere, l'esistenza dell'amministrazione stessa

L'indicatore di livello rappresenta in modo qualitativo una sintesi degli indicatori scelti per misurare le diverse dimensioni del servizio

Gli impatti non sono interamente imputabili all'Ente provincia ma rappresentano importanti aree di influenza rispetto alle quali l'amministrazione gioca un ruolo rilevante

Per ogni impatto vengono selezionati indicatori che misurano con il loro andamento l'effetto finale prodotto dall'azione della Provincia

Le principali interazioni consentono di evidenziare il ruolo che altri Enti svolgono rispetto allo stesso impatto

Provincia di Campobasso Piano della Performance 2011

Dirigente:

Area strategica		Indicatore di livello				Performance			
Impatto	Indicatore	Formulo	2010	2011	0,0% 25,0% 50,0% 75,0% 100,0%				
Descrizione									
Indicatori	Indicatore	Formulo	2010	2011	Trend	Benchmark	Performance		
Principali interazioni istituzionali	Ente	Ruolo	Iniziativa correlata		Link				

Unione Province d'Italia
UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011
Dirigente:

La scheda di impatto

Area strategica Sviluppo territoriale
Impatto Sviluppo economico

Indicatore di livello

Indicatore	Formula	2010	2011
Vivacità del tessuto economico	N. nuove imprese iscritte / Tot. imprese iscritte	10,00%	10,32%

Descrizione La Provincia svolge un'azione di promozione dello sviluppo del territorio intervenendo mediate iniziative culturali, turistiche e sportive, svolgendo attività a supporto dell'inserimento lavorativo, attivando progetti a carattere sociale e definendo programmi per i giovani e lo sviluppo locale.

Indicatori

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Benchmark	Performance
Vivacità del tessuto economico	N. nuove imprese iscritte / Tot. imprese iscritte	%		#DIV/0!		
Turn over delle imprese	N. nuove imprese iscritte - N. imprese cancellate / Tot. imprese iscritte	%		#DIV/0!		
Dotazione infrastrutture economie che e sociali	Indice generale infrastrutture (economiche e sociali) (Tagliacarne)	n.		#DIV/0!		
Concentrazione degli insediamenti produttivi	N. imprese insediate presso Nuclei Industriali / Tot. Nuclei Industriali attivi	n.		#DIV/0!		
Imprenditorialità giovanile	N. nuove imprese attivate da giovani / tot. Nuove imprese attivate	%		#DIV/0!		
Attrattività turistica del paesaggio	n. agriturismi	n.		#DIV/0!		
Attrattività del paesaggio marino	n. Bandiere Blu	n.		#DIV/0!		
Attrazione delle risorse naturali	n. raccoglitori tartufo provenienti da altre Regioni	n.		#DIV/0!		

Principali interazioni istituzionali

Ente	Ruolo	Iniziativa correlate	Link
Regione	Programmazione, regolamentazione e finanziamento		
Camere di Commercio, Industria,	Supporto alle imprese e ai soggetti economici		
Comuni	Servizi per le attività produttive		

ELISTAT

ELISA

6

Unione Province d'Italia
UPI

Piano della Performance 2011-2013

Le azioni strategiche nel Piano della Performance

Il Piano della Performance fornisce un quadro delle principali azioni strategiche che la Provincia intende realizzare nel corso del triennio successivo.

Per identificare gli obiettivi strategici che presentano un maggiore livello di strategicità e quindi definire il set di azioni che trovano visibilità nel Piano della Performance sono stati definiti dei **criteri**. L'applicazione di tali criteri agli obiettivi che la Provincia ha delineato consente di attribuire ad ogni obiettivo un punteggio e quindi di inserire, in sede di prima definizione del documento e successivamente nelle diverse riedizioni, le azioni in corrispondenza delle quali viene rilevato un più alto livello di strategicità.

```

    graph LR
      subgraph Inputs
        direction TB
        O1[Obiettivo strategico]
        O2[Obiettivo strategico]
      end
      subgraph Criteri
        C[Criteri di strategicità delle azioni strategiche]
      end
      subgraph Azione
        direction TB
        A1[Azione strategica 1]
        O3[Obiettivo strategico]
      end
      subgraph PEG
        direction TB
        PEG[PEG 2011]
        O4[Obiettivo strategico]
        O5[Obiettivo strategico]
      end
      subgraph Piano
        direction TB
        AS1[Azione strategica 1]
      end
      O1 --> C
      O2 --> C
      C --> A1
      O3 --> A1
      A1 --> PEG
      O4 --> PEG
      O5 --> PEG
      PEG --> AS1
  
```

ELISTAT

ELISA

7

Unione Province d'Italia
UPI

Portafoglio attività servizi

Per tali servizi, il Piano della Performance indica, mediante apposite schede, quali sono gli **obiettivi o standard di performance** che la Provincia si propone di raggiungere in termini di:

- **Quantità di servizio erogato;**
- **Qualità del servizio;**
- **Efficienza nell'impiego delle risorse;**
- **Efficacia e/o soddisfazione dell'utenza.**

Attività e servizi

Cultura e beni culturali	Istruzione Pubblica	Tutela ambientale	Gestione del territorio	Sviluppo economico
Eventi e manifestazioni culturali	Edilizia Scolastica	Ripopolamento e risarcimento	Viabilità	Servizi per l'impiego
Le azioni a sostegno del territorio		Controlli e sanzioni ambientali		Servizi innovativi ai comuni del territorio
Biblioteca Provinciale		Rilascio licenze ed autorizzazioni		Servizi ai disabili e ad altre categorie protette
Teatro Savaia				

Ogni funzione, nonché ogni servizio in cui le funzioni si declinano, viene rappresentata da un set di indicatori e ogni Provincia, sulla base di quelli giudicati rilevanti e rilevabili definisce le proprie schede di attività/servizio. La definizione di servizi omogenei a tutte le province e la definizione di una griglia di indicatori comuni consente di confrontare tra province l'esito delle attività realizzate.

ELISTAT 10 ELISA

Unione Province d'Italia
UPI

Il metodo della rilevanza e della rilevabilità

02. Funzioni di istruzione pubblica

Il metodo pratico per l'identificazione di quali servizi inserire all'interno del Piano della Performance della Provincia fa riferimento alla rilevanza e alla rilevabilità di ciascun servizio.

In particolare la rilevabilità permette di identificare quanto sia misurabile l'attività/servizio in base al sistema di misurazione attualmente in uso dall'Ente; mentre la rilevanza permette di identificare quanto sia importante l'attività/servizio per l'Ente. In particolare ciascun servizio viene misurato per le due citate dimensioni su una scala da 1 a 5. I servizi che otterranno un punteggio superiore a 4 in entrambe le dimensioni (rilevanza e rilevabilità) entreranno a far parte del Piano della Performance e verrà rappresentato sulla base degli indicatori standard già definiti.

L'esempio qui proposto fa riferimento alla funzione 02 – Istruzione pubblica del Ex D.P.R. 194 del 1996.

Servizio 01. Istituti di istruzione secondaria

Attività	Rilevabilità (scala da 1 a 5)	Rilevanza (scala da 1 a 5)	Note

Servizio 02. Istituti gestiti direttamente dalla provincia

Attività	Rilevabilità (scala da 1 a 5)	Rilevanza (scala da 1 a 5)	Note

Servizio 03. Formazione professionale ed altri servizi inerenti l'istruzione

Attività	Rilevabilità (scala da 1 a 5)	Rilevanza (scala da 1 a 5)	Note

ELISTAT 11 ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Provincia di Campobasso Dipartimento per gli Affari Regionali

Il metodo della rilevanza e della rilevabilità

La griglia di rilevanza e rilevabilità della funzione istruzione pubblica potrebbe essere così compilata:

- Individuazione per ciascuna funzione e ciascun servizio delle attività svolte dall'Ente;
- Assegnazione per ciascuna attività individuata dall'Ente di un punteggio per il criterio della rilevabilità
- Assegnazione per ciascuna attività individuata dall'ente di un punteggio per il criterio della rilevabilità.

I servizi che otterranno un punteggio superiore a 4 entreranno a far parte del Piano della Performance.

Una volta definiti quali servizi inserire nel Piano della Performance, l'ente può passare alla predisposizione della scheda servizio.

02. Funzioni di istruzione pubblica

Attività	Rilevabilità (scala da 1 a 5)	Rilevanza (scala da 1 a 5)	Riferimento Servizio DPR 194
Piano di dimensionamento scolastico	2	5	02.01
Gestione immobiliare scuole	5	5	02.01
Gestione manutenzione ordinaria scuole	2	5	02.01
Gestione manutenzione straordinaria e sicurezza scuole	3	5	02.01
Gestione nuove costruzioni	5	5	02.01
Gestione Formazione professionale	n/a	n/a	02.03

ELISTAT

12

ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Provincia di Campobasso Dipartimento per gli Affari Regionali

La scheda del servizio edilizia scolastica

Provincia di Campobasso Piano della Performance 2011

Area: Scuole e manutenzione immobili Servizio ex DPR 194 F02 - Serv 1 e 2: ist. d'istruzione secondaria e gestiti dalla Edilizia scolastica Performance

Descrizione: Il servizio si propone di realizzare un sistema di edilizia scolastica pienamente adeguato alle esigenze del territorio provinciale caratterizzato da elevati standard di sicurezza, funzionalità e qualità edilizia. Tale servizio contempla la Gestione ordinaria delle scuole nonché realizzazione di nuove opere, ampliamenti e complementi di lavori di ristrutturazione, manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione tecnologica. Obiettivo del presente progetto è quindi quello di attivare un sistema edilizio pienamente adeguato alle esigenze del territorio e caratterizzato da elevati standard di sicurezza, funzionalità e qualità edilizia.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Manutenzione ordinaria scuole	n. edifici mantenuti in via ordinaria	n.	100	101	1,0%
	Manutenzione straordinaria scuole 1	n. edifici di proprietà mantenuti in via straordinaria	n.			#DIV/0!
	Manutenzione straordinaria scuole 2	n. edifici in fitto mantenuti in via straordinaria	n.			#DIV/0!
	Dotazione plessi scolastici	mq. plessi scolastici in funzione	mq.			#DIV/0!
	Edifici a norma post sisma	n. plessi scolastici a norma post sisma / tot plessi	%			#DIV/0!
Qualità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Attesa media intervento manutenzione	tempo medio di attesa per intervento manutenzione non programmata	gg.			#DIV/0!
	Capillarità del servizio	FTE personale squadre manutenzione / mq. edifici scolastici provinciali	n.			#DIV/0!
Efficienza	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Costo medio di gestione del servizio	spesa per manutenzione / mq. plessi scolastici mantenuti	€			#DIV/0!
	Spesa per abitante servizio edilizia scolastica	spesa corrente annua / n. residenti provincia	€			#DIV/0!
	Spesa per abitante edifici messi a norma	spesa edifici messi a norma / n. residenti provincia	€			#DIV/0!
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%			#DIV/0!
	Indagini di Customer Satisfaction effettuate	questionari raccolti / questionari distribuiti	%			#DIV/0!
	Sospensione scolastica	gg sospensione attività didattica causa guasti o.s. 20XX / gg attività didattica programmata o.s. 20XX	gg.			#DIV/0!

ELISTAT

13

ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda del servizio servizi per l'impiego

Servizio ex DPR 194 F09 - Serv 3: mercato del lavoro

Servizio Servizi per l'impiego

Descrizione Il D. Lgs. 469/97 ha operato una radicale trasformazione del vecchio sistema del "collocamento", trasferendo alle Province una serie di funzioni prima esercitate dal Ministero del Lavoro: ciò in attuazione dei principi di decentramento e sussidiarietà volti a garantire una risposta situazionale più aderente alle necessità del mercato del lavoro locale. Tale riforma ha segnato il passaggio da un sistema basato su logiche meramente amministrative e burocratiche a uno incentrato sulle politiche attive del lavoro, misure appositamente pensate per aumentare l'occupabilità, renderla più appetibile per il mondo del lavoro e più adatta a un mercato in rapida evoluzione.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance	
Quantità	Fruizione del servizio	$n. \text{ candidature di lavoro ricevute}$	n.	100	101	1,0%	
	Disoccupati iscritti	$n. \text{ disoccupati iscritti al servizio}$	n.			#DIV/0!	
	Osservatorio del Mercato del lavoro della Provincia	$n. \text{ report prodotti dall'Osservatorio del lavoro della Provincia}$	n.			#DIV/0!	
	Aziende partner e datori di lavoro	$n. \text{ aziende che si rivolgono al Centro per l'impiego della Provincia per la ricerca di personale}$	n.			#DIV/0!	
Qualità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance	
Qualità	Accessibilità al servizio	$n. \text{ ore apertura giornaliera centri per l'impiego}$	n.			#DIV/0!	
	Internazionalizzazione del servizio	$n. \text{ progetti internazionali a cui il Centro per l'impiego della Provincia ha partecipato}$	n.			#DIV/0!	
	Sportelli attivi	$n. \text{ sportelli destinati all'apertura al pubblico}$	n.			#DIV/0!	
	Fruibilità	$n. \text{ accessi annui parte web specifica dedicato}$	pp.			#DIV/0!	
Tempo medio inserimento lavorativo	$\text{tempo medio inserimento lavorativo}$	pp.			#DIV/0!		
Efficienza	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance	
Efficienza	Costo medio di gestione del servizio	$\text{spesa complessivo servizio}$	€			#DIV/0!	
	Incidenza spesa per personale	$\text{spesa per personale} / \text{tot. spesa}$	€			#DIV/0!	
	Costo medio per iscritto	$\text{tot. spesa} / n. \text{ iscritti}$	€			#DIV/0!	
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance	
Efficacia	Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$	%			#DIV/0!	
	Indagini di Customer Satisfaction effettuate	$\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$	%			#DIV/0!	
	Efficacia servizi per l'impiego	$n. \text{ candidati segnalati} / n. \text{ candidature ricevute}$	%			#DIV/0!	
	Efficacia servizio "fare impresa"	$n. \text{ nuove imprese attive entro sei mesi da attività di consulenza "fare impresa"}$	n.			#DIV/0!	
	Efficacia servizio per le imprese e datori di lavoro	$n. \text{ richieste di personale da parte delle aziende}$	n.			#DIV/0!	
	Efficacia servizio di formazione	$n. \text{ assunzioni entro 6 mesi da corso di formazione promosso dal centro per l'impiego della Provincia} / n. \text{ iscritti}$	%			#DIV/0!	

14

ELISTAT ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda del servizio eventi e manifestazioni culturali e di promozione del territorio provinciale

Servizio ex DPR 194 F03/04 - Serv 2/1 e 2: altre attività culturali

Servizio Eventi e manifestazioni culturali e di promozione del territorio provinciale

Descrizione Il servizio si occupa della programmazione e organizzazione di eventi di promozione del territorio provinciale e manifestazioni culturali

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance	
Quantità	Fruizione del servizio	$n. \text{ partecipanti} / n. \text{ eventi e manifestazioni}$	%	100	101	1,0%	
	Dinamismo della Provincia	$n. \text{ eventi e manifestazioni provinciali organizzati}$	n.			#DIV/0!	
	Ricettività territoriale	$n. \text{ eventi e manifestazioni organizzati} / n. \text{ posti letto in strutture ricettive}$	%			#DIV/0!	
	Domanda potenziale	$n. \text{ partecipanti potenziali alle manifestazioni}$	n.			#DIV/0!	
Qualità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance	
Qualità	Accessibilità del servizio	$n. \text{ manifestazioni gratuite} / n. \text{ manifestazioni a pagamento}$	%			#DIV/0!	
	Multicanalità della pubblicizzazione del servizio	$n. \text{ modalità pubblicizzazione delle manifestazioni culturali} / n. \text{ canali chk list}$	%			#DIV/0!	
	Qualità delle manifestazioni organizzate	$n. \text{ manifestazioni patrocinate da enti diversi dalla Provincia} / n. \text{ manifestazioni totali}$	%			#DIV/0!	
Efficienza	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance	
Efficienza	Costo medio di gestione del servizio	$\text{costo complessivo} / n. \text{ eventi e manifestazioni organizzati}$	€			#DIV/0!	
	Entrate da manifestazioni culturali	$\text{entrate complessive da eventi e manifestazioni}$	€			#DIV/0!	
	Prezzo medio biglietto manifestazioni culturale	$\text{ricavi da biglietti manifestazioni culturali} / n. \text{ biglietti manifestazioni culturali venduti (ove applicabile)}$	€			#DIV/0!	
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance	
Efficacia	Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$	%			#DIV/0!	
	Qualità delle indagini di CS effettuate	$\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$	%			#DIV/0!	
	Grado di aggregazione sociale	$n. \text{ eventi di piazza} / n. \text{ totale eventi e manifestazioni}$	%			#DIV/0!	
	Grado di raggiungimento obiettivi	$n. \text{ eventi e manifestazioni realizzati} / n. \text{ eventi e manifestazioni programmati}$	%			#DIV/0!	

15

ELISTAT ELISA

Unione Province d'Italia
UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda delle azioni a sostegno del territorio

Servizio ex DPR 194 F03/D4 - Serv 2/1 e 2: altre attività culturali/ turismo e sp

Servizio: **Sostegno di iniziative di sviluppo locale e per attività culturali, turistiche e sportive**

Performance

Descrizione: Il servizio è finalizzato a fornire un sostegno alle iniziative per lo sviluppo locale e del territorio e per la realizzazione di attività o manifestazioni nel campo delle politiche culturali, turistiche, dello sport e in genere della valorizzazione del territorio. Le concessioni, in conformità allo Statuto ed agli obiettivi programmatici si articolano in: **contributi**, allorché la Provincia si fa carico di una parte dell'onere complessivo delle attività e delle iniziative; **sovvenzioni**, quando la Provincia si fa carico dell'intero onere derivante dall'attività svolta, ovvero, dall'iniziativa organizzata da altri soggetti; **provvidenze varie**, quando si tratti di benefici diversi dalle erogazioni in danaro ma che abbiano, comunque, un contenuto economico.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Attività e/o iniziative di sviluppo locale	$n. \text{ attività e/o iniziative di promozione del territorio oggetto di contributi, sovvenzioni o altre provvidenze}$	n. 100	101	1,0%	
	Attività e/o iniziative culturali	$n. \text{ attività e/o iniziative culturali oggetto di contributi, sovvenzioni o altre provvidenze}$	n.		#DIV/0!	
	Attività e/o iniziative turistiche	$n. \text{ attività e/o iniziative turistiche oggetto di contributi, sovvenzioni o altre provvidenze}$	n.		#DIV/0!	
	Attività e/o iniziative sportive	$n. \text{ attività e/o iniziative sportive oggetto di contributi, sovvenzioni o altre provvidenze}$	n.		#DIV/0!	
	Partecipanti alle attività/iniziativa	$\text{somma}(\text{partecipanti attività/iniziativa culturali, sportive e turistiche})/n. \text{ eventi}$	n.		#DIV/0!	
Qualità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Accessibilità del servizio	$n. \text{ ore settimanali apertura dell'ufficio contributi economici}$	h.		#DIV/0!	
	Importo erogato per partecipante	$\text{totale fondi erogati}/n. \text{ partecipanti iniziative finanziate}$	€		#DIV/0!	
	Multicanalità del servizio	$n. \text{ canali per consultare pratica contributi economici}$	n.		#DIV/0!	
Efficienza	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Incidenza spese di gestione del servizio	$\text{spesa corrente di gestione del servizio}/ \text{totale fondi erogati}$	%		#DIV/0!	
	Tempi di concessione contributi	$n. \text{ medio gg tra assegnazione contributo e liquidazione}$	gg.		#DIV/0!	
	Importo medio erogato	$\text{totale fondi erogati} / n. \text{ attività e/o iniziative}$	€		#DIV/0!	
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$	%		#DIV/0!	
	Indagini di Customer Satisfaction effettuate	$\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$	%		#DIV/0!	
	Efficacia quantitativa	$n. \text{ annuo domande soddisfatte} / n. \text{ domande presentate}$	%		#DIV/0!	
	Efficacia del servizio	$(\text{partecipanti attività e/o iniziative anno X} - \text{partecipanti attività e/o iniziative anno X-1}) / \text{partecipanti anno X}$	%		#DIV/0!	

16

ELISAT

ELISA

Unione Province d'Italia
UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda del servizio biblioteca provinciale

Servizio ex DPR 194 F03 - Serv 1: biblioteche, musei e pinacoteche

Servizio: **Biblioteca provinciale**

Performance

Descrizione: Nella Biblioteca Provinciale sono contenuti volumi ed opuscoli che costituiscono patrimonio letterario della comunità provinciale. Le diverse sezioni della biblioteca valorizzano contributi locali, nazionali ed internazionali sostenendo la fruibilità dei servizi da parte dei cittadini.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Fruizione del servizio	$n. \text{ ingressi giornalieri (se rilevato)}$	n.		#DIV/0!	
	Dinamismo culturale provinciale	$n. \text{ scritti attivi} / \text{popolazione residente nella provincia}$	%		#DIV/0!	
	Dotazioni culturali biblioteca	$n. \text{ libri-riviste a catalogo}$	n.		#DIV/0!	
	Accessi portale on-line	$n. \text{ accessi portale on-line (OPAC)}$	n.		#DIV/0!	
Qualità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Accessibilità al servizio	$n. \text{ giorni di apertura biblioteche provinciali al mese}$	gg.		#DIV/0!	
	Valorizzazione identità culturale	$n. \text{ libri-riviste della cultura e tradizione territoriale}$	%		#DIV/0!	
	Prestiti bibliotecari	$n. \text{ prestiti bibliotecari mensili} / \text{tot. iscritti attivi}$	n.		#DIV/0!	
	Digitalizzazione	$n. \text{ libri-riviste digitalizzati} / n. \text{ libri-riviste totali}$	mq.		#DIV/0!	
Efficienza	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Costo medio di gestione del servizio	$\text{spesa corrente} / n. \text{ iscritti biblioteca}$	€		#DIV/0!	
	Incidenza spesa per acquisto volumi	$\text{spesa per acquisto volumi} / \text{tot. spesa}$	€		#DIV/0!	
	Rapporto operatore / utente	$n. \text{ utenti giornalieri medio} / n. \text{ addetti giornaliero medio}$	n.		#DIV/0!	
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$	%		#DIV/0!	
	Indagini di Customer Satisfaction effettuate	$\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$	%		#DIV/0!	
	Capacità di aggiornamento del catalogo	$\text{incremento} n. \text{ prestiti bibliotecari} / \text{incremento dotazione volumi}$	n.		#DIV/0!	
	Grado di risposta del servizio di prestito interbibliotecario	$n. \text{ prestiti interbibliotecari evasi} / n. \text{ richieste ricevute}$	%		#DIV/0!	
	Diffusione servizi accessori	$n. \text{ servizi accessori (bar, mensa, sala video, internet, lounge, sala bambini, etc.)}$	n.		#DIV/0!	
	Servizi innovativi	$n. \text{ servizi innovativi (digitalizzazione, servizi on-line, servizi multimediali, etc.)}$	n.		#DIV/0!	

17

ELISAT

ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda del servizio tutela ambientale: ripopolamento - risarcimento

Area Sviluppo territoriale Servizio ex DPR 194 F07 - Serv 2, 5 e 6: servizi di tutela ambientale, caccia e p

Servizio Tutela ambientale - Ripopolamento - Risarcimento Performance

Descrizione Il servizio di tutela ambientale si occupa dell'esercizio delle funzioni di controllo a tutela dell'ambiente nonché dell'educazione e rispetto dell'ambiente. Tale servizio si occupa del ripopolamento delle specie faunistiche nelle apposite Zone di Ripopolamento e Cattura individuate dalla Provincia stessa. Gli agricoltori che hanno subito danni alle produzioni agricole o alle opere approntate per le colture o il pascolo arrecati dalla fauna selvatica o dall'attività venatoria, possono ottenere il risarcimento presentando tempestivamente apposita domanda presso la Provincia.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Specie in ripopolamento	$n. \text{ specie in ripopolamento}$	n. 100	101	1,0%	
	Zone di ripopolamento e cattura	$n. \text{ zone di ripopolamento e cattura istituite}$	n.		#DIV/0!	
	Domande di risarcimento	$n. \text{ domande di risarcimento pervenute}$	n.		#DIV/0!	
	Controlli su specie che recano danni ad agricoltura	$n. \text{ controlli su fauna selvatiche che reca danni ad agricoltura (singhiali casi)}$	n.		#DIV/0!	
	Polizia provinciale	$n. \text{ addetti polizia provinciale adibiti al controllo faunistico e ambientale}$	n.		#DIV/0!	
Qualità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Multicanalità del servizio	$n. \text{ canali attraverso cui è possibile effettuare domanda di risarcimento}$	n.		#DIV/0!	
	Tempo medio dei rimborsi	$n. \text{ medio gg tra domanda ed erogazione rimborso}$	gg.		#DIV/0!	
	Costo del servizio	$\text{spesa complessiva del servizio tutela ambientale}$	€		#DIV/0!	
	Incidenza spesa per personale	$\text{spesa per personale} / \text{tot. spesa}$	€		#DIV/0!	
	Rimborsi concessi	$\text{totale rimborsi concessi}$	€		#DIV/0!	
	Produttività addetti	$n. \text{ domande di risarcimento} / n. \text{ addetti}$	n.		#DIV/0!	
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$	%		#DIV/0!	
	Indagini di CS effettuate	$\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$	%		#DIV/0!	
	Conservazione specie faunistiche protette	$(\text{popolazione faunistica protetta anno X} - \text{popolazione faunistica protetta anno X-1}) / \text{popolazione faunistica protetta anno X}$	%		#DIV/0!	

18

ELISAT ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda del servizio controlli e sanzioni ambientali

Area Sviluppo territoriale Servizio ex DPR 194 F07 - Serv 4: rilevamento e controllo degli scarichi della i

Servizio Controlli e sanzioni ambientali Performance

Descrizione Il servizio di tutela ambientale si occupa del perseguimento di una efficace azione di contrasto delle condotte lesive del bene giuridico "ambiente", della gestione dei procedimenti sanzionatori in materia di ambiente (illeciti amministrativi) e gestione della fase di opposizione giudiziale dinanzi al Tribunale.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Controlli effettuati	$n. \text{ controlli ambientali effettuati}$	n. 100	101	1,0%	
	Condotte lesive	$n. \text{ condotte lesive individuate}$	n.		#DIV/0!	
	Dotazione di personale	$n. \text{ unità personale imputato al servizio} / \text{tot. personale provinciale}$	%		#DIV/0!	
	Dotazioni strumentali servizio viabilità	$n. \text{ dotazioni strumentali utilizzate dal servizio}$	n.		#DIV/0!	
	Capillarità del servizio	$n. \text{ addetti ai controlli ambientali} / 100 \text{ Km}^2 \text{ superficie provinciale}$	%		#DIV/0!	
	Tempestività del servizio	$\text{tempo medio avvio controllo ambientale da richiesta/segnalazione}$	gg.		#DIV/0!	
	Ricorsi	$n. \text{ annuo ricorsi} / n. \text{ annuo contestazioni a seguito di controlli ambientali}$	%		#DIV/0!	
	Costo medio di gestione del servizio	$\text{spesa complessiva} / n. \text{ controlli ambientali effettuati}$	€		#DIV/0!	
	Spese per abitante servizio	$\text{spesa complessiva} / n. \text{ residenti}$	€		#DIV/0!	
	Produttività del personale	$n. \text{ controlli effettuati} / \text{personale in servizio}$	n.		#DIV/0!	
	Entrate da illeciti amministrative	$\text{entrate complessive da illeciti amministrativi in materia ambientale}$	€		#DIV/0!	
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Opposizioni giudiziali	$n. \text{ nuove opposizioni giudiziali}$	%		#DIV/0!	
	Livello di copertura del servizio	$n. \text{ annuo controlli ambientali} / n. \text{ imprese territorio provinciale}$	%		#DIV/0!	
	Condotte lesive	$n. \text{ condotte lesive individuate} / n. \text{ imprese controllate}$	n.		#DIV/0!	

19

ELISAT ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda del servizio rilascio licenze e autorizzazioni

Area: Sviluppo territoriale Servizio ex DPR 194 F07 - Serv 5: caccia e pesca

Servizio: Rilascio licenze e autorizzazioni Performance

Descrizione: Chiunque voglia svolgere attività di pesca nelle acque interne (fiumi, laghi) deve chiedere l'autorizzazione alla Provincia compilando un modulo di domanda a seconda del tipo di licenza che gli interessa ottenere. La licenza, valida 6 anni, consiste in un apposito libretto rilasciato dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato e firmato dal Dirigente competente. Per la raccolta dei tartufi nei boschi e nei terreni non coltivati occorre avere un tesserino di idoneità che viene rilasciato dopo aver superato un esame. L'autorizzazione è valida 10 anni. Ogni anno successivo al rilascio del tesserino occorre pagare la Tassa di concessione regionale entro il 31 gennaio di ogni anno. Il servizio si occupa inoltre del rilascio delle licenze per l'attività venatoria.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Fruizione del servizio - caccia	$n. licenze di caccia rilasciate e/o rinnovate$	n.	100	101	1,0%
	Fruizione del servizio - pesca	$n. licenze di pesca rilasciate e/o rinnovate$	n.			#DIV/0!
	Tesserino idoneità tartufi	$n. tesserini di idoneità tartufi rilasciati e/o rinnovati$	n.			#DIV/0!
	Contatti al servizio	$n. annuo contatti al servizio rilascio licenze e autorizzazioni$	n.			#DIV/0!
Qualità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Multicanalità del servizio	$n. canali attraverso cui è possibile richiedere il rilascio di licenze caccia e pesca$	n.			#DIV/0!
	Semplificazione amministrativa	$n. documenti richiesti per avviare le pratiche$	n.			#DIV/0!
	Tempestività del servizio	$tempo medio rilascio licenze caccia e pesca$	gg.			#DIV/0!
	Efficienza	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend
	Costo medio di gestione del servizio	$spesa complessiva / n. licenze e autorizzazioni rilasciate$	€			#DIV/0!
	Incidenza spesa per personale	$spesa per personale / tot. spesa$	€			#DIV/0!
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Qualità percepita del servizio	$\% di soddisfazione nel servizio$	%			#DIV/0!
	Indagini di Customer Satisfaction effettuate al momento	$questionari raccolti / questionari distribuiti$	%			#DIV/0!
	Attività di verifica licenze	$n. annuo licenze caccia e pesca verificate$	n.			#DIV/0!
	Grado di risposta del servizio	$n. licenze rilasciate / n. richieste ricevute$	%			#DIV/0!

20

ELISAT ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda del servizio viabilità

Area: Infrastrutture e territorio Servizio ex DPR 194 F06 - Serv.1: viabilità

Servizio: Viabilità Performance

Descrizione: Il servizio viabilità si occupa della gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Strade in gestione	$km. rete stradale in gestione$	km.	100	101	1,0%
	Presenza sulle strade	$ore di presenza su strada / tot. ore di servizio personale viabilità$	%			#DIV/0!
	Dotazione di personale	$n. unità personale imputato al servizio / tot. personale provinciale$	%			#DIV/0!
	Dotazioni strumentali servizio viabilità	$n. dotazioni strumentali utilizzate dal servizio$	n.			#DIV/0!
	Densità infrastrutturale	$km. rete stradale provinciale / superficie territoriale$	km			#DIV/0!
	Densità infrastrutturale 2	$km. rete stradale provinciale / n. abitanti provincia$	km			#DIV/0!
Qualità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Tempo medio manutenzione stradale	$tempo medio attività di manutenzione strade (gg)/Km. strade mantenute$	gg.			#DIV/0!
	Adeguatezza strade provinciali	$(n. sinistri per dissesto strade / km rete viaria) * 1000$	n.			#DIV/0!
	Affidabilità del servizio	$(n. reclami / km strade provinciali) * 1000$	n.			#DIV/0!
Efficienza	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Costo medio di gestione del servizio per km	$spesa complessiva / km. rete viaria$	€			#DIV/0!
	Spese per abitante servizio manutenzione stradale	$spesa complessiva / n. residenti$	€			#DIV/0!
	Produttività del personale	$n. agenti in servizio / n. km di strade gestite$	n.			#DIV/0!
	Capacità di spesa delle risorse disponibili	$spese impegnate / spese stanziare per servizio viabilità$	%			#DIV/0!
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Qualità percepita del servizio	$\% di soddisfazione nel servizio$	%			#DIV/0!
	Indagini di Customer Satisfaction effettuate	$questionari raccolti / questionari distribuiti$	%			#DIV/0!
	Riqualificazione strade provinciali	$n. km riqualificazione viabilità provinciale / Km rete viaria$	%			#DIV/0!
	Tempo medio di percorrenza	$km. rete stradale provinciale con limite a 70 km/h / tot. km. rete viaria$	%			#DIV/0!

21

ELISAT ELISA

Unione Province d'Italia
UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda del servizio servizi innovativi ai comuni del territorio

Area Sviluppo territoriale Servizio ex DPR 194 F01 - Serv 8: servizi di assistenza agli enti locali della prc

Servizio Servizi innovativi ai comuni del territorio Performance

Descrizione La "RETE DELLE ISTITUZIONI DELLA PROVINCIA" si propone come grande opportunità per la società provinciale favorendo e richiedendo innovazione nell'ambito di un processo partecipato all'interno del quale i diversi attori possono dare il loro contributo di originalità e al tempo stesso possono raggiungere migliori livelli di efficienza e riduzione dei costi coordinandosi rispetto ai comuni campi di interesse ed intervento.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
Fruizione del servizio	n. comuni assistiti direttamente dalla provincia	n.	100	101	1,0%	
	n. Gigabyte interscambiati all'interno della rete	Gb.			#DIV/0!	
Nuove convenzioni stipulate	n. nuove convenzioni tra Ufficio Sistema Informativo e l'Ente aderente	n.			#DIV/0!	
	n. piccoli comuni dotati di rete LAN	n.			#DIV/0!	
Qualità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
Accessibilità servizi innovativi	n. ore apertura giornaliera Ufficio sistema informativo	n.			#DIV/0!	
	tempo medio inserimento rete delle istituzioni della Provincia	gg.			#DIV/0!	
Formazione	n. ore di formazione erogate/n. comuni assistiti dalla provincia	gg.			#DIV/0!	
	n. canali attraverso cui è possibile interagire con l'Ufficio Sistema Informativo	n.			#DIV/0!	
Efficienza	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
Costo medio di gestione del servizio per comune	spesa complessiva servizio / n. comuni in carico	€			#DIV/0!	
	Entrate da servizio formazione iniziale	Entrate da contributi per la formazione iniziale	€		#DIV/0!	
Entrate da servizio assistenza	Entrate da contributo annuo per l'assistenza e l'aggiornamento	€			#DIV/0!	
	Entrate da servizio di installazione	Entrate da contributo d'installazione	€		#DIV/0!	
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%			#DIV/0!	
	Indagini di Customer Satisfaction effettuate	questionari raccolti / questionari distribuiti	%		#DIV/0!	
Servizi on-line dei comuni	n. piccoli comuni che offrono i propri servizi on-line / totale piccoli comuni Provincia	%			#DIV/0!	

22

ELISAT ELISA

Unione Province d'Italia
UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda del servizio servizi di impiego ai disabili e ad altre categorie protette

Area Sviluppo territoriale Servizio ex DPR 194 F08 - Serv 2: assistenza infanzia, handicappati e altri ser

Servizio Servizi di impiego ai disabili e ad altre categorie protette Performance

Descrizione La legge per il diritto al lavoro dei disabili - legge n. 68 del 12 Marzo 1999 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" - si pone l'obiettivo di favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di soggetti che, pur con delle disabilità, abbiano delle residue capacità lavorative, attraverso: un servizio speciale gestito dai Centri per l'impiego; il sistema del collocamento mirato: l'incontro effettivo tra domanda e offerta di lavoro si può realizzare solo attraverso la reale conoscenza delle capacità lavorative della persona disabile da inserire e delle caratteristiche dei posti di lavoro disponibili; la promozione di nuove modalità di inserimento lavorativo (convenzioni d'integrazione lavorativa, tirocini formativi) che prevedano un vero e proprio progetto di inserimento lavorativo e garantiscano supporto e assistenza alle aziende e agli enti che assumono.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
Fruizione del servizio	n. disabili e altre categorie protette iscritti	n.	100	101	1,0%	
	Livello di copertura del servizio	n. disabili in carico / popolazione residente	n.		#DIV/0!	
Disabili inseriti in posti di lavoro	n. disabili inseriti in posti lavorativi	n.			#DIV/0!	
	n. canali diversi tramite cui fare domanda per l'impiego	n.			#DIV/0!	
Livello retributivo medio	somma (R.A.L. disabili inseriti) / n. disabili inseriti	€			#DIV/0!	
	posizione media di inserimento in azienda	cat.			#DIV/0!	
Capillarità del servizio	n. aziende/enti che assumono attivamente personale disabile o di altre categorie	n.			#DIV/0!	
	n. aziende/enti che assumono attivamente personale disabile o di altre categorie	n.			#DIV/0!	
Efficienza	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
Costo medio supporto a datori di lavoro	spesa complessiva supporto e assistenza aziende e enti che assumono / n. aziende e enti	€			#DIV/0!	
	Sostegno medio per le assunzioni	Somme erogate a titolo di incentivo / n. assunzioni incentivate	€		#DIV/0!	
Costo medio supporto a datori di lavoro	spesa complessiva supporto e assistenza aziende e enti che assumono / n. aziende e enti	€			#DIV/0!	
	Sostegno medio per le assunzioni	Somme erogate a titolo di incentivo / n. assunzioni incentivate	€		#DIV/0!	
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%			#DIV/0!	
	Indagini di CS effettuate	questionari raccolti / questionari distribuiti	%		#DIV/0!	
Efficacia del servizio	n. inserimenti disabili / tot. posti categorie protette disponibili in provincia	%			#DIV/0!	
	Domanda soddisfatta	domanda soddisfatta / tot. richieste ricevute	%		#DIV/0!	

23

ELISAT ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Provincia di Campobasso

Piano della Performance 2011

La scheda del servizio teatro Savoia: esempio di personalizzazione

Area Sviluppo territoriale Servizio ex DPR 194 F03 -Serv.2: altre attività culturali

Servizio Teatro Savoia Performance

Descrizione Per il Molise, il teatro Savoia rappresenta un elemento fondamentale per la produzione culturale, considerando che nella regione, i luoghi deputati ad accogliere la produzione teatrale sono pochissimi. Il teatro Savoia fu rinnovato e ristrutturato nel 1993 grazie all'intervento della Provincia di Campobasso. Nel 2002 la nuova inaugurazione, per la cui occasione fu coniato anche un annullo filatelico speciale. Le principali attività in cartellone del teatro Savoia contengono la prosa e la lirica, oltre a ospitare eventi messi in scena dalle numerose associazioni teatrali di tutta la regione.

Quantità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Frulione del servizio	$n. \text{ annuo giorni apertura Teatro Savoia}$	88	100	101	1,0%
	Rappresentazioni teatrali	$[n. \text{ annuo rappresentazioni teatrali} / n. \text{ residenti}] * 1000$	%			#DIV/0!
	Livello di copertura Teatro Savoia	$[n. \text{ posti Teatro Savoia} / n. \text{ residenti}] * 1000$	%			#DIV/0!
Qualità	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Accessibilità manifestazioni culturali	$n. \text{ spettacoli gratuiti} / \text{tot. spettacoli}$	%			#DIV/0!
	Dinamismo culturale cittadinanza	$n. \text{ rappresentazioni "tutto esaurto"} / n. \text{ rappresentazioni totali}$	%			#DIV/0!
	Multicanalità del servizio	$n. \text{ canali per ricevere informazioni su attività teatrali}$	n.			#DIV/0!
	Offerta culturale	$n. \text{ generi teatrali diversi rappresentati}$	n.			#DIV/0!
Efficienza	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Costo medio di gestione del servizio	$\text{spesa corrente gestione Teatro Savoia} / n. \text{ giorni di apertura}$	€			#DIV/0!
	Ricavo medio per biglietto teatro	$\text{ricavi da biglietti teatro} / n. \text{ biglietti teatro emessi}$	€			#DIV/0!
	Costo medio produzioni proprie	$\text{spesa corrente per produzioni proprie} / n. \text{ produzioni teatrali proprie}$	€			#DIV/0!
	Incidenza costi manutenzione Teatro Savoia	$\text{spesa corrente per manutenzione ordinaria Teatro Savoia} / \text{spesa corrente gestione}$	€			#DIV/0!
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Performance
	Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%			
	Indagini di Customer Satisfaction effettuate	questionari raccolti / questionari distribuiti	%			
	Attrattività teatro	$(\text{spettatori anno X} - \text{spettatori anno X-1}) / \text{spettatori anno X}$	%			

24

ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Provincia di Campobasso

Lo stato di salute

L'area stato di salute costituisce un ambito di misurazione e valutazione della performance del tutto peculiare che non si articola in programmi bensì in tre dimensioni che la Provincia misura e valuta in modo trasversale per l'Ente. Salute Finanziaria, Salute Organizzativa e Salute delle relazioni. Anche per lo Stato di Salute è garantita la confrontabilità degli Enti

Salute Finanziaria

- Equilibrio Economico-Finanziario.
- Entrate
- Spese/Costi
- Patrimonio
- Indebitamento

Salute Organizzativa

- Modello Organizzativo, Dirigenti e Strumenti Manageriali.
- Capitale Umano (qualità e quantità).
- Formazione, sviluppo, competenze.
- Benessere Organizzativo.
- Pari opportunità e bilancio di genere.
- ICT.

Salute delle Relazioni

- Coinvolgimento Stakeholder nei processi decisionali.
- Coinvolgimento Stakeholder nella gestione e produzione servizi.
- Coinvolgimento Imprese e Utenti.

25

ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Stato di salute finanziaria 1/2

Provincia di Campobasso Piano della Performance 2011

Stato di Salute Finanziaria

Condizioni

Equilibrio	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Benchmark	Performance
	Equilibrio gestione corrente	$\frac{\text{entrate titoli I+II+III}}{\text{spese titoli I+II+III} - \text{spese una tantum finanziate con avanzo}}$	%				
	Risultato di gestione	$\frac{\text{avanzo di gestione corrente}}{\text{gestione impegni titoli I+II+III}}$					
Entrate	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Benchmark	Performance
	Pressione finanziaria	$\frac{\text{Tit. I} + \text{Tit. III}}{\text{f.abitanti}}$	%				
	Autonomia finanziaria	$\frac{\text{Tit. I} + \text{Tit. III}}{\text{Tit. I} + \text{II} + \text{III}}$	%				
	Autonomia impositiva	$\frac{\text{Tit. I}}{\text{Tit. I+II+III}}$	%				
	Intervento erariale	$\frac{\text{Trasferimenti statali}}{\text{abitanti}}$	€				
	Intervento regionale	$\frac{\text{Trasferimenti regionali}}{\text{abitanti}}$	€				
	Velocità riscossione entrate proprie	$\frac{\text{Riscossione tit. I+II+III}}{\text{accertamento tit. I+II+III}}$	%				
	Congruietà IPT	$\frac{\text{gettito IPT}}{\text{f.abitanti}}$	€				
	Congruietà addizionale energia elettrica (oppure tributo ambientale)	$\frac{\text{gettito addizionale en. el}}{\text{abitanti}}$	€				
	Capacità di accertamento entrate correnti	$\frac{\text{importo accertamenti entrate correnti}}{\text{Stanziam. entrate correnti}}$	%				
	Capacità di accertamento entrate in conto capitale	$\frac{\text{importo accertamenti entrate in conto capitale}}{\text{Stanziam. entrate in conto capitale}}$	%				
	Incidenza residui attivi correnti	$\frac{\text{residui attivi correnti di competenza}}{\text{accertamenti entrate correnti di competenza}}$	%				
	Incidenza residui attivi	$\frac{\text{residui attivi in conto capitale di competenza}}{\text{accertamenti entrate in conto capitale di competenza}}$	%				
	Capacità di generare proventi	$\frac{\text{proventi dei servizi pubblici (tit. III)}}{\text{tot. entrate (tit. I+II+III)}}$	%				

26

ELISAT ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Stato di salute finanziaria 2/2

Provincia di Campobasso Piano della Performance 2011

Spese	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Benchmark	Performance
	Indice di efficienza	$\frac{\text{impegni spesa corrente}}{\text{previsioni iniziali spesa corrente}}$	%				
	Velocità di realizzo	$\frac{\text{pagamenti spesa corrente}}{\text{impegni correnti}}$	%				
	Indice di economicità	$\frac{\text{stanziamenti iniziali tit. I+II+III}}{\text{stanziamenti definitivi}}$	%				
	Capacità di monitoraggio della spesa corrente	$\frac{\text{impegni spesa corrente}}{\text{assetato spesa corrente}}$	%				
	Capacità di programmazione spesa in conto capitale	$\frac{\text{impegni spesa in conto capitale}}{\text{previsioni iniziali spesa in conto capitale}}$	%				
	Capacità di monitoraggio della spesa in conto capitale	$\frac{\text{impegni spesa in conto capitale}}{\text{assetato spesa in conto capitale}}$	%				
	Incidenza residui correnti	$\frac{\text{residui passivi parte corr.}}{\text{impegni correnti}}$	%				
	Incidenza residui in conto capitale	$\frac{\text{residui passivi c/cap.}}{\text{impegni c/cap.}}$	%				
	Spesa corrente pro capite	$\frac{\text{spesa corrente}}{\text{tot. abitanti}}$	€				
	Investimenti pro capite	$\frac{\text{spesa investimenti}}{\text{tot. abitanti}}$	€				
Spesa personale per abitante	$\frac{\text{spesa del personale}}{\text{tot. abitanti}}$	€					
Rigidità del bilancio	$\frac{\text{spese personale} + \text{interessi} + \text{quota ammortamento mutui}}{\text{entrate correnti}}$	%					
Patrimonio	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Benchmark	Performance
	Dotazione immobiliare	$\frac{\text{Metri quadri fabbricati di proprietà provinciale}}{\text{Totale metri quadri immobili provinciali}}$	mq				
	Dotazione immobiliare (per servizi pubblici)	$\frac{\text{Metri quadri fabbricati provinciali destinati a pubblici servizi}}{\text{Totale metri quadri immobili provinciali}}$	%				
	Manutenzioni	$\frac{\text{Spesa complessiva manutenzione strade e scuole}}{\text{Totale metri quadri immobili provinciali}}$	€				
	Redditività del patrimonio	$\frac{\text{Proventi beni dell'Ente}}{\text{valore patrimoniale disponibile}}$	%				
	Patrimonio pro capite	$\frac{\text{Valore immobili indisponibili} + \text{disponibili}}{\text{tot. abitanti}}$	€				
Indebitamento	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Benchmark	Performance
	Capacità di indebitamento	$\frac{\text{interessi passivi}}{\text{entrate correnti}}$	%				
	Indebitamento locale pro capite	$\frac{\text{residui debiti mutui}}{\text{tot. abitanti}}$	€				
	Rispetto del Patto di Stabilità	si/no	si/no				
	Scoperto bancario	Ricorso ad anticipazioni di cassa nel corso dell'anno	si/no				
	Composizione dell'indebitamento	$\frac{\text{Mutui}}{\text{totale indebitamento}}$	%				
	Composizione dell'indebitamento	$\frac{\text{BOP}}{\text{totale indebitamento}}$	%				
Composizione dell'indebitamento	$\frac{\text{Altro indebitamento}}{\text{totale indebitamento}}$	%					

27

ELISAT ELISA

Unione Province d'Italia
 UPI
 Provincia di Campobasso

Stato di salute organizzativa 1/2

Piano della Performance 2011

Stato di Salute Organizzativa

Condizioni

Modello	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Benchmark	Performance
	Funzionalità organizzativa	$n. \text{ dirigenti} / \text{tot. abitanti}$	%				
	Funzionalità di gestione	$\text{previsioni iniziali} / \text{dirigenti}$	%				
	Turnover in entrata	$n. \text{ nuovi dipendenti} / \text{tot. personale}$	%				
	Turnover in uscita	$n. \text{ dipendenti in uscita} / \text{tot. personale}$	%				
	Indice di stabilità dell'organizzazione	$\text{FTE personale dipendente (dirigenti+indeterminato)} / \text{FTE totale personale (indeterminato, determinato, collaborazioni, interinali)}$	%				
	Abitanti per dipendente	$\text{abitanti} / \text{FTE totale personale}$	%				
	Capacità organizzativa personale (ore straordinario/dipendenti totali)	$\text{ore totali di straordinario} / \text{totale dipendenti}$	h.				
	Livello della formazione del personale	$n. \text{ dipendenti laureati} / \text{totale dipendenti (teste)}$	%				
	Anzianità media di servizio	$\text{somma anzianità} / \text{totale dipendenti (teste)}$	%				
	Anzianità media di servizio	$\text{somma anzianità} / \text{totale dipendenti (teste)}$	%				
	Grado aggiornamento personale (n. partec. corsi aggiornamento/dipendenti totali)	$n. \text{ partec. a corsi di aggiornamento} / \text{totale dipendenti (teste)}$	%				
	Costo formazione pro capite	$\text{costo formazione} / n. \text{ dip. serv.}$	€				
	Personale per qualifica funzionale	$\text{Personale per qualifica funzionale} / \text{personale previsto da organico}$	%				

ELISTAT

28

ELISA

Unione Province d'Italia
 UPI
 Provincia di Campobasso

Stato di salute organizzativa 2/2

Piano della Performance 2011

Benessere	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Benchmark	Performance
	Livello disciplinare (n. procedure disciplinari/dipendenti di ente)	$n. \text{ proc. discipl.} / \text{dipendenti ente}$	%				
	Incentivazione per dipendente	$\text{importo Contratto Collettivo Decentrato Integrativo} / \text{FTE dipendenti}$	%				
	Incentivazione complessiva	$\text{importo Contratto Collettivo Decentrato Integrativo} / \text{totale spesa per il personale dipendente}$	%				
	Capacità di incentivazione	$\text{fondo a destinazione variabile} / \text{FTE dipendenti}$	%				
	Tasso di assenza	$n. \text{ giornate totali di assenza} / \text{FTE dipendenti (dirigenti+indeterminato)}$	%				
	Congedi obbligatori	$n. \text{ totale giorni di congedo obbligatorio concessi dall'ente}$	gg.				
	Congedi facoltativi	$n. \text{ totale di giorni di congedo facoltativo concessi dall'ente}$	gg.				
	Assunzioni obbligatorie	$\text{FTE assunzioni obbligatorie} / \text{FTE dipendenti}$	%				
	Comitato pari opportunità	$\text{presenza del comitato}$	Si/No				
	Piano azioni positive	$\text{elaborazione del Piano Azioni Positive}$	Si/No				
	Composizione per genere del personale in servizio	$\text{presenza femminile} / \text{posizioni di responsabilità}$	%				
	Diffusione della posta elettronica	$n. \text{ indirizzi posta elettronica} / \text{totale dipendenti (teste)}$	%				
	Informatizzazione dei servizi	$n. \text{ servizi informatizzati oltre il livello DIGIT PA n. 1}$	n.				
	Personal computer in dotazione	$n. \text{ personal computer in dotazione}$	n.				

ELISTAT

29

ELISA

Unione Province d'Italia UPI

Stato di salute delle relazioni

Provincia di Campobasso Piano della Performance 2011

Stato di Salute delle Relazioni Performance

Condizioni 

Cittadini	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Benchmark	Performance
	Segnalazioni e reclami	$n. segnalazioni e reclami / n. residenti$	%				
	Contenziosi	$n. contenziosi risolti / tot. Contenziosi$	%				
	Livello medio di soddisfazione rilevato	$n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon$	%				
	Diffusione delle indagini di customer satisfaction	$n. servizi per i quali è attiva indagine di customer satisfaction$	n.				

Portatori di interesse	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Benchmark	Performance
	Coinvolgimento	$n. tavoli di concertazione e consulte$	n.				
	Progetti	$n. progetti pubblico-privato attivati dalla provincia$	n.				

Elenco dei principali portatori di interesse
Fornitori, finanziatori, associazioni, imprese, altre PP.AA., gruppi di pressione, utenti, contribuenti

Fornitori e partner	Indicatore	Formula	2010	ob. 2011	Trend	Benchmark	Performance
	Partnership	$n. servizi in gestione associata / tot. Servizi$	%				
	Tempi di pagamento	$tempi medi di pagamento fornitori$	n.				
			n.				

Elenco dei principali fornitori e partner

ELISTAT 30 ELISA

Unione Province d'Italia UPI

II modello del Piano della Performance - Linea A Elistat: ulteriori implementazioni

Nelle prossime settimane verranno compiutamente definiti i contenuti che le Province dovranno adottare nella predisposizione del Piano delle Performance previsto dalla Riforma Brunetta nonché le relative Linee Guida a supporto della predisposizione del Piano, con uno specifico glossario, avvalendosi anche dei risultati/indicatori rivenienti dalle altre linee progettuali.

In particolare, si procederà:

- al completamento dell'analisi delle schede di servizio con acquisizione delle informazioni necessarie volte alla definizione degli indicatori standard di rappresentazione delle attività confrontabili. Tale attività sarà condivisa con tutte le linee progettuali di Elistat;
- alla definizione delle modalità per l'individuazione degli indicatori di contesto per le aree/impatto;
- allo sviluppo e definizione di un software come ausilio nella predisposizione del Piano della Performance valido per tutte le Province con possibilità di rappresentazione del modello e dei relativi risultati sui siti istituzionali di ciascun ente.

ELISTAT 31 ELISA