

ALLEGATO N. 3)

LE MACROATTIVITA'

| N | ELENCO MACROATTIVITA' | N. | POLITICA | SETT. |
|----|---|-----|--|-------|
| 1 | Gestire lo Sportello Unico | 1.1 | Politiche per lo sviluppo economico del territorio | AGAP |
| 2 | Gestire i servizi alla prima infanzia e alla famiglia | 2.1 | Politiche sociali e di coesione | FSP |
| 3 | Gestire i servizi per i minori | | | |
| 4 | Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili | | | |
| 5 | Gestire i servizi sociali per adulti | | | |
| 6 | Gestire i Servizi di Assistenza agli anziani e sussidi ricoveri | | | |
| 7 | Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per i giovani | | | |
| 8 | Gestire iniziative per l'opportunità occupazionale | | | |
| 9 | Servizi sociali d'ambito e piani di zona | | | |
| 10 | Gestire l'edilizia economico popolare e il contributo affitti | | Politiche sociali e di coesione | LP |
| 11 | Gestire la funzione amministrativa-contabile | 3.1 | Politiche per l'efficienza e l'innovazione | FIN |
| 12 | Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario | | | |
| 13 | Gestire la contabilità del personale | | | |
| 14 | Gestire le entrate, i tributi locali e il catasto | | | |
| 15 | Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato) | | | |
| 16 | Gestire gare, contratti e assicurazioni | | | |
| 17 | Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate | | | |
| 18 | Gestire la programmazione e i controlli | | | |
| 19 | Gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali | | | |
| 20 | Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione | | | |
| 21 | Fornire supporto legale all'Ente | | | |
| 22 | Gestire la comunicazione istituzionale | 3.1 | Politiche per l'efficienza e l'innovazione | COM |
| 23 | Gestire le relazioni esterne | | | |
| 24 | Gestire la partecipazione | | | |
| 25 | Gestire i servizi generali, il protocollo e l'archivio | 3.1 | Politiche per l'efficienza e l'innovazione | AGAP |
| 26 | Gestire i servizi demografici | | | |
| 27 | Erogare i servizi cimiteriali | | | |
| 28 | Gestire i sistemi informativi | | | |
| 29 | Gestire i servizi scolastici e educativi | 3.2 | Politiche per la qualità della vita | ECS |
| 30 | Gestire i Centri ricreativi estivi | | | |
| 31 | Gestire la referenza scolastica | | | |
| 32 | Gestire l' Istituto Civico G. Zelioli | | | |
| 33 | Gestire il teatro | | | |
| 34 | Gestire la biblioteca e il patrimonio documentario | | | |
| 35 | Gestire i servizi e le attività del sistema museale urbano lecchese | | | |
| 36 | Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive | | | |
| 37 | Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive | | | |
| 38 | Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e di sicurezza urbana | | | |
| 39 | Gestire i servizi di polizia sul territorio | | | |
| 40 | Gestire la Protezione civile | | | |
| 41 | Gestire i trasporti pubblici locali | 4.1 | Politiche per la mobilità urbana | APST |
| 42 | Manutenzione ordinaria, straordinaria e incremento del patrimonio immobiliare comunale | 4.2 | Politiche per le infrastrutture | LP |
| 43 | Manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione del patrimonio stradale, dei parchi e del verde pubblico | | | |
| 44 | Gestire la viabilità cittadina | | | |

| N | ELENCO MACROATTIVITA' | N. | POLITICA | SETT. |
|-----------|---|-----------|---|--------------|
| 45 | Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite) | 4.2 | Politiche per le infrastrutture | FIN |
| 46 | Gestire la pianificazione territoriale | 5.1 | Politiche per il territorio e la qualità urbana | APST |
| 47 | Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni | | | |
| 48 | Gestire il Servizio del demanio idrico e lacuale | | | |
| 49 | Gestire il Servizio di Igiene Urbana | | | |
| 50 | Gestione e tutela dell'ambiente | | | |

| Obiettivo di macroattività | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|--|--------|--------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore Affari generali e Attività Produttive</i> | | | | | | | |
| Servizio | <i>SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>11201</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>N. 1.1 - POLITICHE DELLO SVILUPPO ECONOMICO</i> | | | | | | | |
| Macroattività 1 | | | | | | | | |
| Gestire lo Sportello Unico | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Tecnici professionisti / Imprese/Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| N° domande accolte | 1.699 | 1.890 | 1.733 | 1.774,00 | 1.650 | | | |
| N° domande presentate | 1.726 | 1.928 | 1.758 | 1.804,00 | 1.670 | | | |
| N° attività presenti sul territorio (commercio + servizi alla persona) | 1.887 | 1.909 | 1.912 | 1.902,67 | 1.922 | | | |
| Nuove attività insediate (commercio + servizi alla persona) | 183 | 159 | 118 | 153,33 | 110 | | | |
| Attività cessate (commercio + servizi alla persona) | 193 | 138 | 90 | 140,33 | 100 | | | |
| N° commercio di vicinato | 960 | 964 | 955 | 959,67 | 900 | | | |
| N° attività commerciali in sede fissa (vicinato, media e grande distribuzione) | 1008 | 1012 | 1003 | 1.007,67 | 948 | | | |
| Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante) | 1.674 | 1.692 | 1.799 | 1.721,67 | 1.707 | | | |
| N° autorizzazioni occupazioni suolo pubblico | 801 | 1021 | 882 | 901,33 | 820 | | | |
| N° autorizzazioni/licenze attività produttive | 925 | 907 | 876 | 902,67 | 850 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Ore apertura al pubblico settimanale | 18 | 18 | 18 | 18 | 22 | | | |
| Tempo medio rilascio autorizzazioni occupazione suolo pubblico (gg) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | |
| Tempo medio rilascio autorizzazioni/licenze attività produttive (gg) | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste di autorizzazione (domande accolte/domande presentate) | | | | 98,34% | 98,80% | | | |
| % di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio) | | | | 8,06% | 5,72% | | | |
| % di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio) | | | | 7,38% | 5,20% | | | |
| Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali) | | | | 95,24% | 94,94% | | | |
| N. licenze attive - autorizzazioni/popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione) | | | | 3,58% | 3,53% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Ore apertura al pubblico settimanale | | | | 18 | 22 | | | |
| Tempo medio rilascio autorizzazioni occupazione suolo pubblico (gg) | | | | 10 | 10 | | | |
| Tempo medio rilascio autorizzazioni/licenze attività produttive (gg) | | | | 30 | 30 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|----------------|--|----------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i> | | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizio Infanzia e Famiglia</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <i>10101/10103</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | | 2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE | | | | | | | |
| Macroattività 2 | | | | | | | | | |
| Gestire i servizi alla prima infanzia e alla famiglia | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Garantire il livello qualitativo dei servizi educativi per la prima infanzia | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Famiglie con bimbi 0-3 anni | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | | |
| N° posti occupati (bambini frequentanti) | 120 | 120 | 120 | 120 | 110 | | | | |
| N° posti disponibili | 120 | 120 | 120 | 120 | 110 | | | | |
| N° richieste pervenute | 89 | 105 | 76 | 90,00 | 68 | | | | |
| Bimbi residenti 0-3 anni | 1.726 | 1.750 | 1.686 | 1.721 | 1.686 | | | | |
| N° gg annuali di apertura servizio | 219 | 225 | 222 | 222 | 226 | | | | |
| N° ore servizio alla settimana | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | | | | |
| N° iscritti | 202 | 194 | 192 | 196 | 172 | | | | |
| N° educatrici | 23 | 23 | 21 | 22,33 | 20 | | | | |
| N° strutture | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 2 | | | | |
| N° rinunce | 32 | 24 | 24 | 27 | 25 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio in lista di attesa (mesi) | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Spesa della macroattività | € 1.414.797,07 | € 1.302.486,43 | € 1.395.414,38 | € 1.370.899,29 | € 1.350.000,00 | | | | |
| Proventi di competenza | € 614.485,08 | € 403.362,79 | € 418.425,00 | € 478.757,62 | € 400.000,00 | | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento servizio | 93% | 92% | 90% | 91,67% | 90,00% | | | | |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori | n.d. | n.d. | 0,7 | n.d. | 0,7 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % di utilizzo del servizio (posti occupati/posti disponibili) | | | | 100% | 100% | | | | |
| % di utenti potenziali (richieste pervenute/bimbi residenti 0-3 anni) | | | | 5,23% | 4,03% | | | | |
| n. giorni annuali di apertura del servizio | | | | 222 | 226 | | | | |
| n. ore settimanali servizio | | | | 50 | 50 | | | | |
| % di rinunce (numeri rinunce/numero iscritti) | | | | 13,61% | 14,53% | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio in lista di attesa (in mesi) | | | | 8 | 8 | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| % di copertura del servizio (provento/spesa del processo) | | | | 34,92% | 29,63% | | | | |
| Spesa unitaria (spesa del processo/n. utenti) | | | | € 11.424,16 | € 12.272,73 | | | | |
| Spesa procapite del servizio (spesa complessiva del processo/popolazione) | | | | € 28,51 | € 27,93 | | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento servizio (indagine) | | | | 92,33% | 92,50% | | | | |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine) | | | | n.d. | 70% | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|--|----------------|----------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i> | | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio Minori</i> | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>10102</i> | | | | | | | | |
| Politica PGS | 2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE | | | | | | | | |
| Macroattività 3 | | | | | | | | | |
| Gestire i servizi per i minori | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Famiglie con minori assistiti | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| N° domande accolte | 822 | 812 | 838 | 824 | 820 | | | | |
| N° nuove domande presentate | 131 | 163 | 111 | 135,00 | 140 | | | | |
| N° minori assistiti | 809 | 808 | 822 | 813,00 | 830 | | | | |
| N° minori presenti sul territorio comunale | 7.681 | 7.768 | 8.237 | 7.895,33 | 8.300 | | | | |
| N° operatori del servizio | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | | | | |
| n. contributi economici | 87 | 91 | 136 | 104,67 | 100 | | | | |
| n. integrazioni rette | 88 | 114 | 120 | 107,33 | 120 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| N° gg intercorsi mediamente dalla data del primo contatto con la presa in carico | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Importo contributi economici | € 79.513,00 | € 70.104,00 | € 86.272,13 | € 78.629,71 | € 50.000,00 | | | | |
| Importo integrazioni rette | € 1.509.912,00 | € 1.508.904,00 | € 1.205.765,65 | € 1.408.193,88 | € 1.300.000,00 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/domande presentate) | | | | 16,61% | 16,87% | | | | |
| % di assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio) | | | | 10,30% | 10,00% | | | | |
| Media minori assistiti da operatore (minori assistiti/n.operatori del servizio) | | | | 67,75 | 69 | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempi medi di attivazione del servizio (gg.) (dalla data del primo contatto alla presa in carico) | | | | 10 | 10 | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| contributo medio erogato alle famiglie (totale contributi erogati /n° contributi erogati) | | | | 751,24 | 500,00 | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|--|--------------|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i> | | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio Disabili</i> | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>10402</i> | | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</i> | | | | | | | | |
| Macroattività 4 | | | | | | | | | |
| Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, attraverso la costruzione di un progetto complessivo che favorisca | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Diversamente abili e loro famiglie | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| N° domande presentate | 11 | 10 | 6 | 9,00 | 10 | | | | |
| N° domande accolte | 11 | 10 | 6 | 9,00 | 10 | | | | |
| N° diversamente abili in carico | 138 | 148 | 154 | 147 | 168 | | | | |
| N° operatori dei servizi | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | | | | |
| n. contributi economici extra rette/buoni sociali | 43 | 38 | 48 | 43,00 | 58 | | | | |
| n. integrazioni rette per collocamento in struttura | 14 | 12 | 12 | 13 | 14 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| N° gg intercorsi mediamente dalla data del primo contatto con la presa in carico | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Importo contributi economici extra rette/buoni sociali | € 51.981,00 | € 24.854,00 | € 46.483,72 | € 41.106,24 | € 55.000,00 | | | | |
| Importo integrazioni rette per collocamento in struttura | € 230.505,00 | € 264.923,00 | € 232.153,60 | € 242.527,20 | € 298.000,00 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/domande presentate) | | | | 100% | 100% | | | | |
| Media diversamente abili assistiti da operatore (diversamente abili in carico/n. operatori del servizio) | | | | 25,88 | 28,00 | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempi medi di attivazione del servizio (gg.) (dalla data richiesta alla data di presa in carico) | | | | 3 | 3 | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Spesa media annuale collocamento in struttura (importo integrazione rette per collocamento in struttura/n. integrazioni rette per collocamento in struttura) | | | | € 19.146,88 | € 21.285,71 | | | | |
| Contributo medio economico extra rette (importo totale contributi economici extra rette/n. contributi economici extra rette) | | | | € 955,96 | € 948,28 | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|--|-------------|-------------|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i> | | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio Adulti</i> | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>10403</i> | | | | | | | | |
| Politica PGS | 2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE | | | | | | | | |
| Macroattività 5 | | | | | | | | | |
| Gestire servizi sociali per adulti | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Gestione di progetti volti alla realizzazione di interventi a sostegno dell'autonomia delle persone e dei processi di | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Adulti ospitati / Famiglie | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| N° domande accolte | 150 | 170 | 189 | 169,67 | 140 | | | | |
| N° domande ricevute | 150 | 170 | 189 | 169,67 | 140 | | | | |
| N° adulti assistiti | 580 | 679 | 738 | 665,67 | 660 | | | | |
| N° adulti presenti sul territorio (da 18 a 64 anni) | 28.246 | 28.367 | 28.577 | 28.396,67 | 28.600 | | | | |
| N° operatori del servizio | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | | |
| N. iniziative animazione | 43 | 41 | 36 | 40 | 30 | | | | |
| N° fruitori attività | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | |
| n. contributi economici | 63 | 78 | 50 | 63,67 | 40 | | | | |
| n. integrazioni rette | 10 | 17 | 10 | 12,33 | 10 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| N° gg intercorsi mediamente dalla data del primo contatto con la presa in carico | n.d | n.d | 15 | n.d | 15 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Importo contributi economici extra rette | € 31.160,00 | € 30.456,80 | € 27.018,00 | € 29.544,93 | € 30.000,00 | | | | |
| Importo integrazioni rette | € 81.241,00 | € 79.712,68 | € 84.937,13 | € 81.963,60 | € 80.000,00 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande ricevute) | | | | 100% | 100% | | | | |
| % di assistiti (adulti assistiti/adulti presenti sul territorio) | | | | 2,34% | 2,31% | | | | |
| Media adulti assistiti da operatore (adulti assistiti/n.operatori del servizio) | | | | 73,96 | 73,33 | | | | |
| % fruizione attività (n. fruitori attività/n. iniziative) | | | | 25,00% | 33% | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio risposta lista d'attesa per le strutture residenziali (gg.) | | | | n.d. | 15 | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Spesa media annuale collocamento in struttura (importo integrazione rette/n. integrazioni rette) | | | | € 6.645,70 | € 8.000,00 | | | | |
| Contributo medio economico (importo totale contributi economici/n. contributi economici) | | | | 464,06 | 750 | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| Obiettivo di macroattività | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|--|--------------|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro d Responsabilità | <i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i> | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio Anziani</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>10401</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</i> | | | | | | | |
| Macroattività 6 | | | | | | | | |
| Gestire i Servizi di Assistenza agli anziani e sussidi ricoveri | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare. | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Anziani assistiti e loro famiglie | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| N° domande accolte (SAD) | 78 | 75 | 67 | 73,33 | 65 | | | |
| N° domande ricevute (SAD) | 119 | 113 | 101 | 111 | 90 | | | |
| N° anziani assistiti con pasti a domicilio | 176 | 126 | 121 | 141 | 100 | | | |
| N° anziani assistiti | 1.176 | 1.132 | 1.164 | 1.157 | 1.150 | | | |
| N° anziani presenti sul territorio comunale (oltre 65 anni) | 11.743 | 11.769 | 11.906 | 11.806 | 11.906 | | | |
| N° operatori del servizio (SAD) | 15 | 14 | 14 | 14,33 | 9 | | | |
| N° fruitori attività (SAD) | 211 | 175 | 174 | 186,67 | 155 | | | |
| n. contributi economici | 10 | 6 | 7 | 8 | 6 | | | |
| n. integrazioni rette | 64 | 63 | 57 | 61 | 60 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| N° gg intercorsi mediamente dalla data del primo contatto con la presa in carico | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Spesa del servizio pasti a domicilio | € 152.398,73 | € 141.600,74 | € 135.467,77 | € 143.155,75 | € 120.000,00 | | | |
| Importo rette da ricoverati (entrata) | € 13.058,10 | € 11.566,45 | € 10.018,99 | € 11.547,85 | € 2.000,00 | | | |
| Importo contributi economici extra rette | € 13.957,00 | € 6.494,00 | € 4.499,08 | € 8.316,69 | € 4.500,00 | | | |
| Importo integrazioni rette (spesa) | € 445.370,00 | € 452.500,00 | € 401.545,18 | € 433.138,39 | € 435.000,00 | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder) | n.d. | n.d. | 92% | n.d. | 90% | | | |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori | n.d. | n.d. | 81% | n.d. | 70% | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (SAD) (domande accolte/domande ricevute) | | | | 78,72% | 90% | | | |
| % di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio) | | | | 2,41% | 2,38% | | | |
| Media anziani assistiti da operatore (fruitori sad/n.operatori del servizio) | | | | 80,74 | 127,78 | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempi medi di attivazione del servizio (gg.) (dalla data richiesta alla data di presa in carico) | | | | 15 | 15 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| % di copertura dell'integrazione rette (importo rette da ricoverati/importo integrazioni rette) | | | | 2,67% | 0,46% | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder) | | | | n.d. | 70% | | | |
| Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine) | | | | n.d. | 70% | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|--|--|--|-----------------|--------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | | <i>Settore Educazione, Cultura e Sport</i> | | | | | |
| Servizio | | | <i>Servizio Giovani</i> | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | | <i>10200</i> | | | | | |
| Politica PGS | | | 2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE | | | | | |
| Macroattività 7 | | | | | | | | |
| Gestire interventi di informazione orientativa e di promozione del protagonismo giovanile | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura, sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo; sostenere la progettazione e la realizzazione di iniziative da parte dei giovani nelle aree di interesse individuate | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Adolescenti e giovani | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | | | 2010 | 2011 | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Anno prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| N° utilizzatori del servizio | | | 800 | 1.388 | 1.500 | | | |
| N° giovani residenti fasce d'età interessata (da 14 a 30 anni) | | | 7.753 | 7.753 | 7.753 | | | |
| n. di attività e progetti di iniziativa giovanile | | | 2 | 8 | 8 | | | |
| n. di giovani coinvolti nei progetti di iniziativa giovanile | | | 140 | 435 | 435 | | | |
| n. contatti web | | | n.d. | 1.062 | 1.300 | | | |
| n. strumenti informativi prodotti | | | 4 | 5 | 2 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| N° ore settimanali di apertura al pubblico | | | 15 | 12 | 12 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Anno precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % di efficacia del servizio (utilizzatori dei servizi/giovani residenti delle fasce d'età interessate) | | | | 17,90% | 19,35% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| N° ore settimanali di apertura al pubblico | | | | 12 | 12 | | | |
| Note | | | | | | | | |
| Gli utilizzatori del Servizio sono stati 1.388: n. 911 gli accessi diretti, di cui n. 385 residenti a Lecco (per 78 persone il dato non è disponibile), 174 i contatti telefonici, 270 le richieste specifiche via web. 792 sono gli "amici dell'Informagiovani" in face book, per un totale di 1.062 contatti web. | | | | | | | | |

| | | | | | ANNO | ANNO | 2012 | |
|---|--|--|-------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i> | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio Lavoro</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>10404</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</i> | | | | | | | |
| Macroattività 8 | | | | | | | | |
| Gestire le iniziative per l'opportunità occupazionale | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Gestire un servizio di progettazione e articolazione di interventi con compiti di individuare proposte e opportunità per le persone seguite dal Settore Politiche Sociali e con il problema del lavoro | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini in cerca di occupazione | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | | | 2010 | 2011 | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Anno prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| N° colloqui | | | 128 | 1290 | 1530 | | | |
| N° progetti attivati | | | 41 | 150 | 235 | | | |
| N° richieste | | | 90 | 215 | 255 | | | |
| n. operatori del servizio | | | 4 | 4 | 4 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| N° gg intercorsi mediamente dalla data del primo contatto con la presa in carico | | | 24 | 28 | 30 | | | |
| Indici di spesa | | | | | | | | |
| Importi erogati per interventi di sostegno al lavoro | | | € 24.893,65 | € 129.127,63 | € 100.000,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Anno precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % di efficacia dei servizi (n. colloqui/n. richieste) | | | | 600,00% | 600% | | | |
| Tasso di offerta (n°progetti attivati/n°colloqui) | | | | 69,77% | 92% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data del primo contatto alla presa in carico) | | | | 28 | 30 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Importo medio erogato interventi di sostegno al lavoro (Importo erogato per interventi di sostegno al lavoro)/n° progetti attivati | | | | € 860,85 | € 425,53 | | | |
| Note | | | | | | | | |
| I primi interventi a sostegno del lavoro sono stati attivati con decorrenza luglio 2010. Nell'indicatore % di efficacia dei servizi: spesso i colloqui con gli operatori hanno una frequenza > 1 | | | | | | | | |

| | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|----------------|--|----------------|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i> | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizi Sociali d'Ambito</i> | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <i>10450</i> | | | | | | |
| Politica PGS | | 2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE | | | | | | |
| Macroattività 9 | | | | | | | | |
| Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Promuovere connessioni a livello sovracomunale per strutturare politiche sociali e un sistema integrato di servizi alla persona a livello locale | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini/ Destinatari degli interventi del Piano di Zona | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione del Distretto di Lecco | 165.497 | 166.574 | 167.000 | 166.357,00 | 167.000 | | | |
| N° servizi attivati a favore dell'utenza | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | | | |
| borse lavoro | 15 | 16 | 14 | 15,00 | 14 | | | |
| PI psichiatria | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| PI minori | 62 | 32 | 41 | 45,00 | 40 | | | |
| PI anziani | 151 | 197 | 138 | 162 | 135 | | | |
| contributi economici psichiatria | 4 | 4 | 5 | 4,33 | 4 | | | |
| assistenza educativa domiciliare psichiatria | 11 | 14 | 10 | 12 | 10 | | | |
| fasce deboli | 80 | 95 | 72 | 82 | 70 | | | |
| buono affido | 109 | 100 | 93 | 100,67 | 90 | | | |
| buono anziani | 348 | 305 | 319 | 324 | 315 | | | |
| buono famiglie numerose | 158 | 144 | 0 | 101 | 0 | | | |
| buono disabili | 164 | 163 | 156 | 161 | 155 | | | |
| telesoccorso | 200 | 285 | 300 | 262 | 300 | | | |
| N° domande ricevute (vedi riga da 20 a 31) | 1.302 | 1.356 | 1.149 | 1.269 | 1.134 | | | |
| N° operatori del servizio | 5,5 | 6,5 | 6,5 | 6,17 | 6,5 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio per l'attivazione dei servizi (in gg) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | |
| Indici di efficienza economica | | | | | | | | |
| Costo dei Servizi Sociali d'Ambito | € 545.988,00 | € 523.500,00 | € 523.000,00 | € 530.829,33 | € 550.000,00 | | | |
| Importo cofinanziato da altri Comuni | € 858.926,50 | € 1.314.331,80 | € 1.350.888,60 | € 1.174.715,63 | € 1.412.139,55 | | | |
| Importo corrisposto da Regione Lombardia | € 1.429.815,00 | € 1.429.172,00 | € 2.981.507,00 | € 1.946.831,33 | € 1.730.660,00 | | | |
| Quota associativa a carico dell'Ente | € 260.287,50 | € 389.737,80 | € 391.886,20 | € 347.303,83 | € 397.000,00 | | | |
| Importi complessivi per Servizi Sociali d'Ambito e Piani di Zona | € 4.621.529,55 | € 4.540.389,73 | € 5.552.242,06 | € 4.904.720,45 | 6.200.000,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % personale su popolazione (n.operatori del servizio/popolazione del distretto) | | | | 0,0037% | 0,0039% | | | |
| Media servizi attivati per operatore (n. servizi attivati/n. dipendenti del servizio) | | | | 1,95 | 2 | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio per l'attivazione dei servizi (gg.) | | | | 10 | 10 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Spesa unitaria del servizio (Importi complessivi per Servizi Sociali d'Ambito e Piani di Zona/Popolazione del Distretto di Lecco) | | | | € 29,48 | € 37,13 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|--------------|--|--------------|---------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Obiettivo della macroattività | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | SETTORE LAVORI PUBBLICI E PATRIMONIO | | | | | | | |
| Servizio | | FRONT OFFICE LAVORI PUBBLICI E ORIENTAMENTO AI CITTADINI | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | FRONT OFFICE LAVORI PUBBLICI E ORIENTAMENTO AI CITTADINI | | | | | | | |
| Politica PGS | | 2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE | | | | | | | |
| Macroattività 10 | | | | | | | | | |
| Gestione l'edilizia economica popolare e il contributo affitti | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Espletare le attività relative al bando sostegno affitto e supportare l'utenza per l'adempimento delle procedure previste per la richiesta di contributo. Gestire i processi relativi alle convenzioni di edilizia economico-nonolare | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Cittadini con difficoltà abitative e assegnatari edilizia economico-popolare | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media biennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.222,0 | 48.330 | | | | |
| n. ore settimanali di apertura al pubblico del servizio | 15 | 15 | 15 | 15 | 18,5 | | | | |
| n. richieste di contributo affitto pervenute e inserite nel programma on line regionale | 399 | 426 | 383 | 404,50 | 380 | | | | |
| n. richieste di contributo affitto accolte sulla base dei criteri previsti dal bando regionale | 358 | 384 | 328 | 356 | 330 | | | | |
| n. contributi affitto erogati sulla base delle domande accolte | 358 | 384 | 0 | 192 | 330 | | | | |
| n. controlli effettuati su richieste contributo affitto | 358 | 384 | 0 | 192 | 330 | | | | |
| n. richieste preliminari pervenute per alienazione alloggi di edilizia convenzionata in proprietà | 15 | 10 | 15 | 12,50 | 10 | | | | |
| n. richieste definitive pervenute per alienazione alloggi di edilizia convenzionata in proprietà | 9 | 4 | 13 | 8,50 | 5 | | | | |
| n. richieste "perfezionate" per alienazione per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà a seguito richiesta definitiva soggetti interessati | 9 | 4 | 13 | 8,50 | 5 | | | | |
| n. richieste preliminari pervenute per trasformazione da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare | 55 | 10 | 3 | 6,50 | 10 | | | | |
| n. richieste definitive pervenute per trasformazione da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare | 37 | 3 | 1 | 2 | 3 | | | | |
| n. richieste "perfezionate" per trasformazione da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare a seguito richiesta definitiva soggetti interessati | 37 | 3 | 1 | 2 | 3 | | | | |
| n. richieste di informazioni complessivamente pervenute | 580 | 650 | 550 | 600 | 700 | | | | |
| n. informazioni rilasciate a seguito richieste pervenute | 580 | 650 | 550 | 600 | 700 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio di erogazione del contributo a seguito riscossione contributo regionale (gg) | 45 | 45 | 150 | 98 | 60 | | | | |
| Tempo medio di formalizzazione richieste di alienazioni per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | | | | |
| Tempo medio di formalizzazione richieste di trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | | | | |
| Tempo complessivo per controllo veridicità informazioni contenute nelle richieste di contributo affitto (ore) | 119 | 128 | 109 | 118,50 | 110 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Spese del personale (per le ore dedicate al servizio) | € 95.800,00 | € 95.140,00 | € 53.741,00 | € 74.440,50 | € 53.741,00 | | | | |
| Entrate previste a bilancio per alienazioni alloggi di edilizia convenzionata in proprietà | - | € 50.000,00 | € 177.919,00 | € 177.919,00 | € 20.000,00 | | | | |
| Entrate previste a bilancio per trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare | - | € 20.000,00 | € 21.125,00 | € 21.125,00 | n.d. | | | | |
| Introiti per alienazioni alloggi di edilizia convenzionata in proprietà | - | € 124.884,75 | € 173.559,00 | € 173.559,00 | € 46.734,00 | | | | |
| Introiti per trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare | - | € 21.125,00 | € 20.218,00 | € 20.218,00 | € 6.882,00 | | | | |
| Importo complessivo contributi erogati per fondo sostegno affitto | € 379.217,03 | € 295.824,52 | 341.000,00 | € 318.412,26 | n.d. | | | | |
| Importo "economia di gestione" a seguito controlli effettuati su domande contributo affitto | € 24.992,02 | € 45.336,93 | 16.714,60 | € 31.025,77 | 10.000,00 | | | | |

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media biennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento | ESITO |
|--|--------------------------|--------------------|------------------------|-------------|-------|
| Indicatori di Efficacia | | | | | |
| Tasso di accessibilità ore di apertura settimanale | 15 | 19 | | | |
| % soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili) | 54% | 100% | | | |
| % formalizzazione richieste di alienazioni per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà (richieste perfezionate/richieste definitive pervenute) | 100% | 100% | | | |
| % formalizzazione richieste per trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare (richieste perfezionate/richieste definitive pervenute) | 100% | 100% | | | |
| % Riscontro all'utenza (informazioni rilasciate/richieste pervenute) | 100% | 100% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | |
| Tempo medio di erogazione del contributo di sostegno alla locazione (gg) | 98 | 60 | | | |
| Tempo medio di formalizzazione richieste di alienazioni per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà (gg) | 45 | 45 | | | |
| Tempo medio di formalizzazione richieste di trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare (gg) | 45 | 45 | | | |
| Tempo medio per controllo singole richieste contributo affitto (ore) | 118,50 | 110 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | |
| Costo unitario del servizio (Costo del personale/n. utilizzatori del servizio) | € 175,77 | € 134,35 | | | |
| Spesa pro capite del servizio (Costo del personale/popolazione) | € 1,54 | € 1,11 | | | |
| % economia di gestione (Economia di spesa/Importo contributi erogati) | 9,74% | n.d. | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | |
| Note | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|---|---------------|---------------|---|-----------------------|---------------------------|---|---|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti</i> | | | | | | | |
| Servizio | <i>Bilancio e Società Partecipate</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>Gestione economica e finanziaria</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | | |
| Macroattività 11 | | | | | | | | |
| Gestire la funzione amministrativa-contabile | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Amministratori / Funzionari | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media biennio prec./ media triennio | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ biennio-triennio | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| N. mandati emessi | 10.483 | 10.305 | 10.065 | 10.284,33 | 10.800 | | | |
| N. reversali emesse | 2.925 | 2.955 | 2.970 | 2.950,00 | 2.300 | | | |
| N. ordinanze dell'ente (da registro) | 1.514,00 | 1.752 | 1.746 | 1.749 | 1.800 | | | |
| n. determinazioni dell'ente (da registro) | 1474 | 1387 | 1239 | 1.313 | 1.300 | | | |
| n. correzioni effettuate di determinazioni | 131,00 | 187 | 299 | 243 | 240 | | | |
| n. correzioni effettuate di ordinanze | 92,00 | 104 | 126 | 115 | 100 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo di emissione mandati (gg) giorni lavorativi | 20 | 12 | 21 | 17,67 | 20 | | | |
| Tempo di emissione reversali (gg) giorni lavorativi | 15 | 9 | 15 | 13 | 15 | | | |
| Tempo rilascio visto di regolarità contabile (gg) giorni lavorativi | 5 | 5 | 5 | 5,00 | 5 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Riscossioni titolo I+III | 25.037.520,18 | 28.045.630,19 | 36.545.310,10 | 29.876.153,49 | 35.540.000,00 | | | |
| Accertamenti titolo I+III | 31.609.358,80 | 32.962.418,99 | 42.422.794,53 | 35.664.857,44 | 42.755.595,00 | | | |
| Pagamenti titolo I competenza | 36.677.555,17 | 38.018.358,18 | 36.155.441,96 | 36.950.451,77 | 39.548.000,00 | | | |
| Impegni titolo I competenza | 51.950.291,03 | 53.787.392,98 | 54.222.238,32 | 53.319.974,11 | 55.701.923,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media biennio- triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Efficacia controlli regolarità contabile determinazioni (n. correzioni di determinazioni effettuate/n. determinazioni) | | | | 18,51% | 18,46% | | | |
| Efficacia controlli regolarità contabile ordinanze (n. correzioni di ordinanze effettuate/n. determinazioni) | | | | 7% | 5,56% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio emissione mandato (giorni lavorativi) | | | | 17,67 | 18 | | | |
| tempo medio emissione reversale giorni (giorni lavorativi) | | | | 13 | 15 | | | |
| Tempo medio visto di regolarità contabile su determinazioni (giorni lavorativi) | | | | 5,00 | 5 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Velocità riscossione entrate proprie [(riscossione titoli I + titolo III)/(accertamenti titolo I e III)] | | | | 0,84 | 0,83 | | | |
| Velocità di pagamenti spese correnti (pagamenti titoli I competenza/impegni titolo I competenza) | | | | 0,69 | 0,71 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|---|-----------------|-----------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti</i> | | | | | | | | |
| Servizio | <i>Bilancio e Società Partecipate</i> | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>Gestione economica e finanziaria</i> | | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | | | |
| Macroattività 12 | | | | | | | | | |
| Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Amministratori/Funzionari | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| N. incontri collegio dei revisori | 23 | 21 | 17 | 20,33 | 25 | | | | |
| N. variazioni di bilancio e prelievi fondo di riserva | 19 | 16 | 19 | 18,00 | 20 | | | | |
| N. capitoli di bilancio | 830 | 842 | 1.456 | 1042,67 | 1.500 | | | | |
| N. variazioni di capitoli di bilancio | 692 | 514 | 423 | 543,00 | 500 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| % di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale | 100 | 100 | 100 | 100,00 | 100 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| importo complessivo bilancio iniziale (escluso servizi per conto terzi) | € 61.907.238,00 | € 66.097.968,00 | € 67.024.989,00 | € 65.010.065,00 | € 65.000.000,00 | | | | |
| importo complessivo bilancio assestato (escluso servizi per conto terzi) | € 63.858.403,00 | € 67.170.418,00 | € 71.293.539,00 | € 67.440.786,67 | € 64.000.000,00 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Capacità programmatica (n. capitoli di bilancio variati/n. capitoli di bilancio) | | | | 52,08% | 33,33% | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| % rispetto scadenze previste dalle normative | | | | 100,00 | 100 | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|---------------|---|---------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <i>Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti</i> | | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizio CONTABILITA' del PERSONALE</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <i>CENTRO DI COSTO 1200</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | | |
| Macroattività 13 | | | | | | | | | |
| Gestire la contabilità del personale | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Erogare un servizio che cura la gestione economica delle risorse umane per tutta l'Amministrazione | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Dipendenti | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| n. dipendenti assegnati al servizio | 4 | 3 | 3 | 3,33 | 3 | | | | |
| numero cedolini elaborati | 5.503 | 4.861 | 4.915 | 5.093,00 | 4.930 | | | | |
| n. predisposizione pratiche pensione e modelli PA/04 e controllo cicli | 39 | 47 | 98 | 61,33 | 101 | | | | |
| n. predisposizione pratiche Liquidazione | 19 | 10 | 4 | 11 | 19 | | | | |
| n. denunce (INAIL-UNIEMENS-DMA-Conto Annuale-SICO-770-IRAP) | 44 | 32 | 33 | 36 | 33 | | | | |
| n. applicazione C.C.N.L. | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| n. giorni per elaborazione cedolini con applicazione C.C.N.L.* | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| n. giorni per predisposizione pratiche pensione e modelli PA/04 | 2 | 2 | 102 | 35 | 103 | | | | |
| n. giorni per predisposizione pratiche di liquidazione | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | | | | |
| n. giorni per denunce (INAIL-UNIEMENS-DMA-Conto Annuale-SICO-770-IRAP) | 57 | 52 | 53 | 54,00 | 53 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| spese personale impegnate - int. 1 e 7 | 12.327.387,24 | 12.751.515,08 | 12.459.607,00 | 12.512.836,44 | 12.254.140,00 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Media annuale cedolini gestita da dipendente (n. cedolini/n. dipendenti del servizio) | | | | 1.527,90 | 1.643,33 | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio emissione cedolini (gg) | | | | 5 | 5 | | | | |
| Tempo medio pratiche pensione (gg) | | | | 35 | 103 | | | | |
| Tempo medio predisposizione liquidazione (gg) | | | | 2 | 11 | | | | |
| Tempo medio denunce (INAIL-UNIEMENS-DMA-Conto Annuale-SICO-770-IRAP) (gg) | | | | 54,00 | 53 | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Rigidità costo del personale (spesa complessiva del personale/entrate correnti) | | | | 22,38% | 22,91% | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|-----------------|---|-----------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsa | | <i>Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti</i> | | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizio tributi e catasto</i> | | | | | | | |
| Centro di Costo | | <i>1.305</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | | |
| Macroattività 14 | | | | | | | | | |
| Gestire le entrate, i tributi locali e il catasto | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi tributi e catasto, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Amministratori - contribuenti | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | Media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| N. dipendenti del servizio | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | | | | |
| Totale recupero evasione ICI | € 554.075,09 | € 1.494.615,00 | € 440.521,00 | € 829.737,03 | € 280.000,00 | | | | |
| Totale entrate ICI | € 12.200.000,39 | € 12.616.617,28 | € 12.880.000,00 | € 12.565.539,22 | n.d. | | | | |
| Totale accertamento TAR SU | € 399.544,26 | € 190.107,00 | € 431.559,00 | € 340.403,42 | € 320.000,00 | | | | |
| Totale entrate TAR SU | € 6.936.405,05 | € 6.944.073,10 | € 6.893.858,98 | € 6.924.779,04 | € 7.400.000,00 | | | | |
| Totale posizioni catastali modificate (n. U.I.U.) | 847 | 486 | 374 | 569 | 80 | | | | |
| Totale posizioni controllate (n. U.I.U.) | 1.910 | 1.056 | 934 | 1.300 | 130 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio rimborsi (gg) | 100 | 100 | 100 | 100,00 | 150 | | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| N. accertamenti annullati | 15 | 42 | 39 | 32 | 40 | | | | |
| N. avvisi di accertamento effettuati | 557 | 481 | 854 | 630,67 | 500 | | | | |
| Importo avvisi di accertamento effettuati | N.D. | N.D. | 0 | N.D. | € 600.000,00 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI) | | | | 6,60% | n.d. | | | | |
| Tasso recupero evasione TAR SU (Totale recupero evasione TAR SU / totale entrate TAR SU) | | | | 4,92% | 4,32% | | | | |
| Tasso recupero evasione ICI procapite (Totale recupero evasione ICI / n. dipendenti servizio) | | | | € 124.460,55 | € 40.000,00 | | | | |
| Tasso recupero evasione TAR SU procapite (Totale recupero evasione TAR SU / n. dipendenti servizio) | | | | € 51.060,51 | € 45.714,29 | | | | |
| Tasso modifica posizioni catastali (n. posizioni catastali modificate / n. posizioni verificate) | | | | 43,77% | 62% | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Velocità media rimborso (gg.) (tempo che intercorre fra la richiesta e il provvedimento di rimborso - n. gg) | | | | 100,00 | 110 | | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % accertamenti andati a buon fine (n. accertamenti annullati / n. accertamenti emessi) | | | | 5,07% | 8,00% | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|---|--------------|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti</i> | | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio Contratti e Assicurazioni</i> | | | | | | | | |
| Centro di Costo | <i>1302</i> | | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | | | |
| Macroattività 15 | | | | | | | | | |
| Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato) | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'ente - Gestione magazzino - Gestione carico/scarico marche per diritti di segreteria | | | | | | | | | |
| Uffici comunali | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Numero annuale fatture liquidate | n.d. | 700,00 | 855 | n.d. | 800 | | | | |
| Numero annuale buoni economici evasi | 388 | 574 | 549 | 504 | 500 | | | | |
| Numero annuale consegne da magazzino | 241 | 274 | 300 | 271,67 | 250 | | | | |
| Numero annuale richieste diritti di segreteria evase | 180 | 177 | 257 | 204,67 | 200 | | | | |
| N° dipendenti del servizio | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio impiegato per liquidazione fatture (gg) | n.d. | n.d. | 12 | n.d. | 15 | | | | |
| Tempo massimo di evasione buono economico (gg) | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Importo annuale affidamenti servizi e forniture | € 2.350.918,00 | € 958.330,12 | € 967.669,76 | € 1.425.639,29 | € 900.000,00 | | | | |
| Importo acquisti gestiti con fondo economato | € 34.240,18 | € 51.663,13 | € 60.922,93 | € 48.942,08 | € 50.000,00 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Media annuale fatture gestite da dip. del servizio (n. annuale consegne da magazzino/n. dipendenti servizio) | | | | 271,67 | 250 | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio liquidazione fattura (gg.) | | | | n.d. | 15 | | | | |
| Tempo massimo di evasione buono economico (gg.) | | | | 8 | 8 | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Importo medio annuale per affid.ti di servizi e forniture gestito da dip. servizio (importo annuale affidamenti servizi e forniture/n. dipendenti servizio) | | | | € 475.213,10 | € 300.000,00 | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|---|------|------|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti</i> | | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio Contratti e Assicurazioni</i> | | | | | | | | |
| Centro di Costo | <i>1212</i> | | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | | | |
| Macroattività 16 | | | | | | | | | |
| Gestire gare, contratti ed assicurazioni | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti; gestire i sinistri e le polizze assicurative | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Uffici comunali | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| N° gare supportate dal servizio contratti | 27 | 9 | 22 | 19,33 | 18 | | | | |
| N° gare complessive dell'Ente | 34 | 14 | 24 | 24,00 | 21 | | | | |
| N° polizze attive | 9 | 10 | 10 | 9,67 | 10 | | | | |
| N° sinistri attivi e passivi gestiti | 169 | 148 | 107 | 141,33 | 100 | | | | |
| N° dipendenti comunali | 360 | 354 | 345 | 353,00 | 345 | | | | |
| N° dipendenti del servizio | 4 | 3 | 3 | 3,33 | 3 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio di risposta su richieste da uffici per contratti/gare | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| Tempo medio di risposta ai cittadini per i sinistri | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| N° ricorsi dipendenti da vizi procedurali | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | | | | |
| N° contratti-appalti | 148 | 73 | 90 | 103,67 | 40 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Efficacia del servizio Contratti (n. gare supportate dal servizio Contratti/n. gare complessive dell'Ente) | | | | 80,56% | 86% | | | | |
| % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti) | | | | 0,94% | 0,87% | | | | |
| Media gare gestite da personale del servizio (n. gare/n. dipendenti del servizio) | | | | 5,80 | 6,00 | | | | |
| Media sinistri gestita da personale del servizio (n. sinistri/n. dipendenti del servizio) | | | | 42,40 | 33 | | | | |
| Media contratti gestiti dal personale del servizio (n. contratti stipulati/n. dipendenti del servizio) | | | | 31,10 | 13,33 | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio di risposta su richieste da uffici per contratti/gare (gg.) | | | | 5 | 5 | | | | |
| Tempo medio di risposta su richieste da cittadini per sinistri (gg.) | | | | 5 | 5 | | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| Qualità della gestione (n. ricorsi /n. contratti - appalti) | | | | n.d. | 0,00% | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|---|------------------|-----------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti</i> | | | | | | | | |
| Servizi | <i>Bilancio e Società Partecipate</i> | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>Gestione economica e finanziaria</i> | | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | | | |
| Macroattività 17 | | | | | | | | | |
| Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Garantire i rapporti in funzione dei servizi attribuiti e esercitare un'azione di controllo sulle società partecipate, nell'applicazione delle disposizioni normative | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Cittadini / società partecipate | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| N° società gestite | 5 | 5 | 5 | 5,00 | 5 | | | | |
| N° consorzi gestite | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | | | | |
| N° risoluzione problematiche da parte della partecipata | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | | | | |
| N° rilievi formulati durante i controlli della partecipata | n.d. | n.d. | 1 | n.d. | 0,00 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Periodicità dei controlli (in un anno) | n.d. | n.d. | 3 | n.d. | 3 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Totale bilanci partecipate | € 205.083.631,00 | € 215.813.829,00 | n.d. | € 210.448.730,00 | € 200.000.000,00 | | | | |
| importo complessivo bilancio assestato (escluso servizi per conto terzi) | € 63.858.403,00 | € 67.170.418,00 | € 71.293.539,00 | € 67.440.786,67 | € 65.000.000,00 | | | | |
| Utile d'esercizio | € 1.618.990,00 | € 6.033.809,00 | n.d. | € 3.826.399,50 | € 2.500.000,00 | | | | |
| Valore della produzione | € 71.588.293,00 | € 80.306.120,00 | n.d. | € 75.947.206,50 | € 70.000.000,00 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % di efficacia dei controlli effettuati (risoluzione problematiche da parte della partecipata/rilievi formulati durante i controlli della partecipata) | | | | n.d. | n.d. | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Periodicità dei controlli | | | | n.d. | 3 | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| % Incidenza bilancio delle società (totale bilanci partecipate/totale bilancio dell'ente) | | | | € 3,12 | n.d. | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| Obiettivo di macroattività | | | | | | | ANNO | 2012 |
|---|---|--------|--------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Programmazione e controlli</i> | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio programmazione e controlli</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>1300</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | | |
| Macroattività 18 | | | | | | | | |
| Gestire la programmazione e i controlli | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Sviluppare e supportare sistemi di programmazione, monitoraggio e controllo in attuazione alle linee programmatiche. Verificare e valutare gli impatti dell'attività svolta attraverso strumenti quali PGS, PEG e Pdp rispetto alla funzionalità dell'organizzazione | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Uffici comunali/cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| n. obiettivi programmati | 58 | 54 | 77 | 63 | 68 | | | |
| n. obiettivi modificati | 23 | 17 | 22 | 21 | 7 | | | |
| n. variazioni di PEG | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | | | |
| n. variazioni di PGS | n.d. | n.d. | 1 | n.d. | 1 | | | |
| % annuale di realizzazione degli obiettivi | 90,34% | 85,65% | 93,63% | 89,87% | 90% | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Restituzione report quadrimestrale < 10 gg. ritardo | n.d. | n.d. | 10 | n.d. | 10 | | | |
| Presentazione referto cdg dall'approvazione del c/consuntivo < 30 gg. ritardo | n.d. | n.d. | 30 | n.d. | 30 | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| n. obiettivi pienamente realizzati | 48 | 40 | 51 | 46,33 | 50 | | | |
| % realizzazione programmi della RPP | n.d. | n.d. | 84,30% | n.d. | 85% | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Capacità programmatica (n. obiettivi modificati/n. obiettivi programmati) | | | | 32,80% | 10,29% | | | |
| % annuale di realizzazione degli obiettivi | | | | 89,87% | 90% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Restituzione report quadrimestrale < 10 gg. Ritardo | | | | n.d. | 10 | | | |
| Presentazione referto cdg dall'approvazione del c/consuntivo < 30 gg. ritardo | | | | n.d. | 30 | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| Capacità di realizzazione degli obiettivi programmati (n. obiettivi realizzati/n. obiettivi programmati) | | | | 73,54% | 73,53% | | | |
| Capacità di realizzazione dei programmi (% realizzazione programmi della RPP) | | | | n.d. | 59% | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|---|------|------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|------|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Segreteria generale</i> | | | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio Segreteria Generale</i> | | | | | | | | | |
| Centro di Costo | <i>1211</i> | | | | | | | | | |
| Politica PGS | 3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE | | | | | | | | | |
| Macroattività 19 | | | | | | | | | | |
| Gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali | | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | | |
| Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria | | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | | |
| Uffici comunali /Organi istituzionali | | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | |
| N° delibere di giunta | 201 | 250 | 312 | 254,33 | 200 | | | | | |
| N° delibere di consiglio | 74 | 101 | 122 | 99,00 | 100 | | | | | |
| N. sedute di Consiglio Comunale | 21 | 31 | 22 | 24,67 | 80 | | | | | |
| N. sedute di Giunta Comunale | 47 | 64 | 98 | 69,67 | 20 | | | | | |
| N. sedute commissioni consiliari | 65 | 89 | 119 | 91,00 | 110 | | | | | |
| N. decreti sindacali | 241 | 275 | 224 | 246,67 | 284 | | | | | |
| N. ordinanze sindacali | 343 | 302 | 348 | 331,00 | 364 | | | | | |
| N. regolamenti modificati/adottati | 8 | 16 | 17 | 14 | 12 | | | | | |
| N. delle deliberazioni pubblicate in ritardo (oltre 15 gg. dalla seduta) | 26 | 8 | 20 | 18 | 20 | | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | |
| Tempo medio di pubblicazione atti in gg. (G.C. e C.C.) | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | |
| % pubblicazioni oltre i termini di 15 gg. dalla seduta (n. deliberazioni pubblicate in ritardo/n. deliberazioni pubblicate) | | | | 5,09% | 6,67% | | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | |
| Tempo medio di pubblicazione atti | | | | 7 | 7 | | | | | |
| Note | | | | | | | | | | |
| Il contenuto dell'indicatore "n. sedute di Consiglio Comunale" è la sommatoria dei seguenti dati: 17 (sedute di Consiglio Comunale a partire dall'aprile 2010, dopo le elezioni comunali) e 14 (riunioni del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio Comunale) | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|-------------|---|-------------|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <i>Segreteria Generale</i> | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizio apicale Gestione Risorse Umane</i> | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <i>1201</i> | | | | | | |
| Politica PGS | | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | |
| Macroattività 20 | | | | | | | | |
| Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici e contrattuali del personale | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Dipendenti | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| N° dipendenti del servizio | 3,5 | 3,5 | 3,0 | 3,3 | 3,0 | | | |
| N° totale dipendenti | 360 | 354 | 345 | 353 | 345 | | | |
| N° mobilità | 8 | 7 | 8 | 8 | 1 | | | |
| N° concorsi indetti | 7 | 5 | 0 | 4 | 1 | | | |
| N° selezioni | 10 | 3 | 1 | 5 | 1 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempio medio procedura concorsuale (mesi) | 7 | 5 | n.d. | 6 | 5 | | | |
| Rispetto scadenze previste dalla L. 133/2008 | si | si | si | si | si | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Spesa impegnata per la formazione | € 18.791,00 | € 75.000,00 | € 11.500,00 | € 35.097,00 | € 11.500,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Risorse umane gestite (n. unità operativa macroattività/n. totale unità operative dell'ente) | | | | 0,94% | 0,87% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempio medio procedura concorsuale (mesi) | | | | 6 | 5 | | | |
| Rispetto scadenze previste dalla L. 133/2008 | | | | si | si | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Spesa media per formazione (spesa per formazione impegnata/n. totale dipendenti) | | | | 99,42 | 33,33 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|--------------|---|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <i>Segreteria Generale</i> | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizio apicale Avvocatura e supporto legale</i> | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <i>1213</i> | | | | | | |
| Politica PGS | | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | |
| Macroattività 21 | | | | | | | | |
| Fornire supporto legale all'Ente | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Uffici comunali | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| N° contenziosi gestiti | 57 | 68 | 63 | 62,67 | 75 | | | |
| N° esiti favorevoli | 7 | 10 | 7 | 8 | 1 | | | |
| N° dipendenti del servizio | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,33 | 1,5 | | | |
| N° totale dipendenti | 360 | 354 | 345 | 353 | 345 | | | |
| N° cause concluse | 9 | 12 | 8 | 10 | 2 | | | |
| N° cause perse | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | | | |
| N° pareri rilasciati | 200 | 200 | 100 | 167 | 100 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio pareri di natura legale (giorni) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Spesa del processo | € 138.050,00 | € 98.390,00 | € 192.822,00 | € 143.087,33 | € 155.450,00 | | | |
| Spesa per liti, arbitraggi, e consulenze legali (esterne) | € 85.000,00 | € 40.000,00 | € 138.790,00 | € 87.930,00 | € 100.000,00 | | | |
| Personale coinvolto nella Macroattività | | Collaboratori coinvolti nella Macroattività | | | | | | |
| Nome e cognome | Cat. | N. ore riferite alla macroattività | Tipo | | Costo | Nominativo | | |
| Mario Pedrazzini | D | 760 | | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % contenziosi positivamente risolti (n. esiti favorevoli/n. cause concluse) | | | | 81,03% | 50,00% | | | |
| Efficienza interna (n. cause concluse/n. contenziosi gestiti) | | | | 15,43% | 2,67% | | | |
| % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti) | | | | 0,38% | 0,43% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio pareri di natura legale (giorni) | | | | 1 | 1 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Spesa pro capite del servizio (spesa complessiva del servizio/popolazione) | | | | € 2,98 | € 3,22 | | | |
| Spesa media del servizio legale (spesa del servizio/n° contenziosi gestiti) | | | | € 2.283,31 | € 2.072,67 | | | |
| Affidamenti incarichi difesa esterni (spesa contenziosi gestiti esternamente/spesa del servizio) | | | | 61,45% | 64,33% | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|---|--|-------|-----------------|--------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione</i> | | | | | | | |
| Servizio | <i>Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>1102</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | | |
| Macroattività 22 | | | | | | | | |
| Gestire la comunicazione istituzionale | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | | | 2010 | 2011 | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Anno prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| N. partecipanti incontri istituzionali | | | 2.291 | 4.185 | 3.000 | | | |
| N. incontri istituzionali | | | 15 | 37 | 25 | | | |
| N. messaggi web in entrata | | | 1.160 | 1.325 | 1.200 | | | |
| N. messaggi web evasi | | | 1102 | 1.243 | 1.200 | | | |
| N. comunicati stampa | | | 325 | 365 | 360 | | | |
| N. pubblicazioni sito web | | | 1520 | 2.203 | 2.300 | | | |
| N. attività di comunicazione | | | n.d. | n.d. | 500 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio di risposta messaggi web (gg) | | | 3 | 3 | 3 | | | |
| Tempo medio evasione richiesta pubblicazioni sito web (gg) | | | 1 | 1 | 1 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Anno precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % di richieste evase (n. messaggi web evasi/n. messaggi web in entrata) | | | | 94% | 100% | | | |
| Media di partecipazione agli incontri istituzionali (n. partecipanti incontri istituzionali/n. incontri istituzionali) | | | | 113,11 | 50 | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio di risposta messaggi web (gg) | | | | 3 | 3 | | | |
| Tempo medio evasione richiesta pubblicazioni sito web (gg) | | | | 1 | 1 | | | |
| Aggiornamento mensile sito istituzionale (n. pubblicazioni sul sito web/mese) | | | | 184 | 150 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | | ANNO | 2012 |
|---|--|---|------|-----------------|--------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <u>Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione</u> | | | | | | | |
| Servizio | | <u>Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione</u> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <u>1102</u> | | | | | | | |
| Politica PGS | | <u>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</u> | | | | | | | |
| Macroattività 23 | | | | | | | | | |
| Gestire le relazioni esterne | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Garantire il soddisfacimento delle esigenze di informazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza mediante l'utilizzo della strumentazione prevista dalla legislazione vigente | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | | | 2011 | Anno precedente | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Anno prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| N. iniziative di rappresentanza | | | 31 | 10 | 25 | | | | |
| N. partecipanti incontri | | | 803 | 414 | 750 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| N. giorni che intercorrono fra la diffusione dell'informazione e l'iniziativa | | | 13 | 10 | 10 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Anno precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Media partecipanti alle iniziative di rappresentanza (n. partecipanti iniziative di rappresentanza/n. iniziative di rappresentanza) | | | | 41,40 | 30 | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa) | | | | 10 | 10 | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | ANNO | 2012 |
|---|--|---|-------|-----------------|--------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <u>te dei Servizi di comunicazione e partecipazio</u> | | | | | | | |
| Servizio | | <u>te dei Servizi di comunicazione e partecipazio</u> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <u>1102</u> | | | | | | | |
| Politica PGS | | <u>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</u> | | | | | | | |
| Macroattività 24 | | | | | | | | | |
| Gestire la partecipazione | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Gestire i processi e gli interventi finalizzati a favorire la partecipazione di cittadini e associazioni alla vita amministrativa | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | | | 2010 | 2011 | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Anno prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| N. incontri con cittadini e associazioni | | | 29 | 18 | 15 | | | | |
| N. partecipanti incontri | | | 2.750 | 1.200 | 600 | | | | |
| N. ore di apertura settimanale | | | 6 | 6 | 6 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo interrente fra la diffusione dell'informazione e l'iniziativa (gg.) | | | 0 | 13 | 13 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Anno precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| N. ore di apertura settimanali | | | | 6 | 6 | | | | |
| Media partecipanti incontri (n. partecipanti incontri/n. incontri con cittadini e associazioni) | | | | 66,67 | 40 | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo intercorrente fra la diffusione dell'informazione e l'iniziativa (gg.) | | | | 13 | 13 | | | | |
| Note | | | | | | | | | |
| L'indicatore "media partecipanti incontri" presenta un dato in riduzione, in quanto gli incontri realizzati, nell'anno 2010, erano di tipo assembleare nelle zone della città | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|---|--------|--------|---|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro d Responsabilità | | | AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE | | | | | |
| Servizio | | | Serv. Demografici, statistica e servizi generali | | | | | |
| Centro di Costo | | | 1214 | | | | | |
| Politica PGS | | | 3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE | | | | | |
| Macroattività 25 | | | | | | | | |
| Gestire i servizi generali, il protocollo e l'archivio | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Uffici comunali e cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| n. lettere e plichi in uscita | 85.708 | 65.815 | 57.355 | 69.626,00 | 49.000 | | | |
| n. atti protocollati in entrata da ufficio protocollo | 36.402 | 36.686 | 36.956 | 36.681 | 25.000 | | | |
| n. atti protocollati complessivamente | 59.856 | 62.188 | 62.633 | 61.559 | 60.000 | | | |
| n. atti pubblicati all'albo pretorio per soggetti esterni | 888 | 624 | 415 | 642 | 400 | | | |
| n. notifiche effettuate | 2.478 | 1.489 | 1.619 | 1.862 | 1.400 | | | |
| n. informazioni rilasciate servizio portineria | 31.118 | 36.631 | 54.376 | 40.708 | 52.000 | | | |
| n. atti depositati per il ritiro allo sportello protocollo e allo sportello messi | 2.479 | 4.737 | 6.003 | 4.406,33 | 4.400 | | | |
| n. ore di apertura settimanale del servizio protocollo | 27 | 27 | 27 | 27 | 24 | | | |
| n. pezzi ricercati per consultazione in archivio di deposito | 401 | 438 | 494 | 444,33 | 400 | | | |
| n. ore di lavoro dedicate al protocollo | 5.803 | 6.349 | 6.621 | 6.258 | 6.400 | | | |
| n. ore di lavoro dedicate all'archivio | 880 | 880 | 607 | 789 | 600 | | | |
| n. dipendenti del servizio archivio protocollo | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio (gg) di smistamento della posta in arrivo (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) | 2 | 3 | 2 | 2,33 | 2 | | | |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio (gg) | 7 | 7 | 9 | 8 | 9 | | | |
| n. ore apertura settimanale servizio portineria | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | | | |
| n. ore apertura settimanale servizio centralino | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/n. atti protocollati complessivamente) | | | | 59,59% | 41,67% | | | |
| Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/n. ore di lavoro dedicate al protocollo) | | | | 11,13 | 7,66 | | | |
| Efficacia del Servizio Archivio (n. pezzi ricercati /n. ore di lavoro dedicate all'archivio) | | | | 0,56 | 0,67 | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio (gg) iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario) | | | | 2,33 | 2 | | | |
| Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg) | | | | 40 | 40 | | | |
| Ore apertura settimanale servizio portineria | | | | 60 | 60 | | | |
| Ore apertura settimanale servizio centralino | | | | 40 | 40 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|----------------|---|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE | | | | | | |
| Servizio | | Servizi demografici, statistica | | | | | | |
| Centro di Costo | | 1700 - 1702 | | | | | | |
| Politica PGS | | 3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE | | | | | | |
| Macroattività 26 | | | | | | | | |
| Gestire i servizi demografici | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile, all'Elettorale, alla Leva e alla Statistica, rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| Ore apertura settimanale | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | | |
| N° Dipendenti del servizio demografia | 15 | 15 | 10 | 13 | 9 | | | |
| N° Dipendenti del servizio elettorale | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | | | |
| N° Dipendenti del servizio stato civile | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| N° Dipendenti del servizio statistica | 4 | 5 | 5 | 4,67 | 3 | | | |
| N° Dipendenti del servizio leva | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | | | |
| N° Dipendenti del servizio decentramento | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| N° Dipendenti (dato complessivo) | 21,5 | 21,5 | 26 | 23 | 23 | | | |
| N° variazioni anagrafiche | 3.432 | 3.725 | 4.075 | 3.744,00 | 4.000 | | | |
| N° carte d'identità rilasciate | 2.980 | 4.169 | 8.983 | 5.377,33 | 8.000 | | | |
| N° eventi di stato civile registrati | 2.404 | 2.445 | 2.234 | 2.361,00 | 2.100 | | | |
| N° certificati rilasciati | 26.504 | 45.061 | 40.226 | 37.263,67 | 35.000 | | | |
| N. indagini Istat | 49 | 51 | 51 | 50,33 | 48 | | | |
| N. complessivo n. 30,31,32,33,34 | 35.369 | 55.451 | 55.569 | 48.796 | 48.000 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio allo sportello (in minuti) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Spesa del Processo | € 1.021.519,81 | € 1.019.185,00 | € 844.808,40 | € 961.837,74 | € 806.412,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Ore di apertura settimanale | | | | 30 | 30 | | | |
| % Personale (n. dipendenti del servizio/popolazione) | | | | 0,048% | 0,048% | | | |
| Pratiche pro capite (n. c.identità-certificati anagr.-variaz.ni anagr.-indagini istat-enenti stato civile/popolazione) | | | | 1,01 | 0,99 | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio allo sportello (in minuti) | | | | 5 | 5 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Spesa pro capite del servizio (spesa del servizio/popolazione) | | | | € 20,01 | € 16,69 | | | |
| Spesa medio pratica (spesa del servizio/n. pratiche) | | | | € 19,71 | € 16,80 | | | |
| Note | | | | | | | | |
| Il dato "n. certificati rilasciati" riferito all'anno 2010 comprende il rilascio dei certificati di iscrizione alle liste elettorali per le elezioni comunali e, nell'anno in corso, l'iscrizione per i referendum. | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|---|--------|--------|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | | <i>AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE</i> | | | | | |
| Servizio | | | <i>Servizio necroscopico cimiteriale</i> | | | | | |
| Centro di Costo | | | <i>10500</i> | | | | | |
| Politica PGS | | | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | |
| Macroattività 27 | | | | | | | | |
| Erogare i servizi cimiteriali | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Garantire la gestione e il monitoraggio dell'attività dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto della relativa normativa | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| Numero cremazioni | 211 | 249 | 244 | 234,67 | 240 | | | |
| N° domande concessioni accolte (contratti) | 375 | 394 | 397 | 388,67 | 380 | | | |
| N° domande concessioni ricevute (contratti) | 375 | 394 | 397 | 389 | 380 | | | |
| N° autorizzazione trasporto | 1.114 | 1.121 | 1.099 | 1111,33 | 1.020 | | | |
| N° ordini operazioni servizi cimiteriali | 4.124 | 4.255 | 3.754 | 4044,33 | 3.500 | | | |
| N° servizi funebri | 511 | 539 | 508 | 519,33 | 480 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Ore settimanali di apertura al pubblico dei servizi | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | | | |
| Ore apertura automatizzata settimanale dei cimiteri | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | | | |
| Ore settimanali di custodia dei servizi | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| N° Reclami e/o segnalazioni | 1 | 0 | 1 | 0,67 | 1 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Ore settimanali di apertura al pubblico dei servizi cimiteriali | | | | 36 | 36 | | | |
| % soddisfazione delle richieste (domande di concessioni accolte/domande di concessione ricevute) | | | | 100% | 100% | | | |
| Efficacia della custodia (N. ore di custodia/Totale apertura) | | | | 51,43% | 51,43% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio rilascio contratti | | | | immediato | immediato | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| N° reclami e/o n° segnalazioni | | | | 0,67 | 1 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|---|---|------------|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Servizio Informatico ICT</i> | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio Informatico ICT</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>1800</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i> | | | | | | | |
| Macroattività 28 | | | | | | | | |
| Gestire i sistemi informativi | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Uffici comunali | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| N. totale dipendenti comune | 360 | 354 | 345 | 353,00 | 340 | | | |
| N° postazioni hardware | 345 | 342 | 345 | 344,00 | 320 | | | |
| N° servizi on line | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | | | |
| N° dipendenti del servizio | 3 | 4 | 5 | 4,00 | 5 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti help desk (in minuti) | 30 | 20 | 15 | 26,60 | 15 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Spesa del processo (correnti) | 275.100,00 | 240.838,00 | € 349.790,00 | € 288.576,00 | € 367.000,00 | | | |
| Spesa del processo (investimenti) | 50.627,00 | 271.491,00 | € 279.977,76 | € 200.698,59 | € 60.000,00 | | | |
| totale spesa | 325.727,00 | 512.329,00 | € 629.767,76 | € 489.274,59 | € 427.000,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti) | | | | 0,97 | 0,94 | | | |
| Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (incremento % servizi on line rispetto al 2010) | | | | n.d. | 25% | | | |
| % Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti) | | | | 1,13% | 1,47% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti help desk (in minuti) | | | | 26,60 | 15 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Spesa unitaria del servizio (spesa complessiva del processo/n. dipendenti) | | | | € 1.386,05 | € 1.255,88 | | | |
| Spesa pro capite del servizio (spesa complessiva del processo/popolazione) | | | | € 10,18 | € 8,84 | | | |
| Spesa unitaria postazione (spesa complessiva del processo/n. postazioni) | | | | € 1.386,05 | € 1.334 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|---|--------------|--------------|---|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Obiettivo della macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità | | | <i>Settore Educazione, cultura e sport</i> | | | | | |
| Servizio | | | <i>Servizio Educazione Ristorazione e Sport</i> | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | | <i>4100-4101-4102-4103</i> | | | | | |
| Politica PGS | | | 3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA | | | | | |
| Macroattività 29 | | | | | | | | |
| Gestire i servizi scolastici ed educativi | | | | | | | | |
| Finalità della macroattività | | | | | | | | |
| Garantire gli interventi educativi e i servizi scolastici a favore degli alunni delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Alunni, famiglie e istituzioni scolastiche | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Capienza edifici scolastici comunali | 4.244 | 4.244 | 4.244 | 4.244 | 4.244 | | | |
| N. iscritti alle scuole dell'infanzia statali | 437 | 452 | 457 | 449 | 457 | | | |
| N. iscritti alle scuole dell'infanzia paritarie | 1.056 | 1.102 | 1.098 | 1.085,33 | 1.096 | | | |
| N. iscritti alle scuole primarie statali | 1.793 | 1.744 | 1.751 | 1.762,67 | 1.751 | | | |
| N. iscritti alle scuole primarie paritarie | 708 | 727 | 745 | 726,67 | 745 | | | |
| N. iscritti alle scuole secondarie di primo grado statali | 1.272 | 1.292 | 1.367 | 1.310 | 1.367 | | | |
| N. iscritti alle scuole secondarie di primo grado paritarie | 548 | 538 | 561 | 549,00 | 561 | | | |
| N. edifici comunali scuole infanzia | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| N. edifici scuole infanzia paritarie | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | | | |
| N. edifici comunali scuole primarie | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | | | |
| N. edifici scuole primarie paritarie | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | | | |
| N. edifici comunali scuole secondarie di primo grado | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| N. edifici scuole secondarie di primo grado paritarie | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| N. libri di testo forniti agli alunni delle scuole primarie | 5.768 | 5.908 | 5.984 | 5.886,67 | 5.950 | | | |
| N. domande dote scuola | 490 | 554 | 650 | 564,67 | 618 | | | |
| N. alunni disabili assistiti | 42 | 47 | 51 | 46,67 | 51 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Spesa liquidata per i libri di testo scuole primarie | € 60.160,00 | € 61.836,00 | € 63.302,77 | € 61.766,26 | € 62.000,00 | | | |
| Spesa liquidata per assistenza agli alunni disabili | € 303.000,00 | € 340.000,00 | € 340.600,00 | € 327.866,67 | € 360.000,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (n. alunni iscritti/capienza edifici scuole statali) | | | | 82,98% | 84,24% | | | |
| % efficacia del servizio alunni disabili (n. alunni disabili /n. alunni scuole infanzia, primarie e secondarie di primo grado) | | | | 0,64% | 0,69% | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Spesa unitaria del servizio fornitura libri di testo (€ complessivamente liquidati per fornitura libri di testo /n. alunni scuole primarie) | | | | € 35,04 | € 35,41 | | | |
| Spesa unitaria del servizio alunni disabili (€ complessivamente liquidati per servizi disabili/n. alunni disabili) | | | | € 7.025,71 | € 7.058,82 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|--------------|---|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <i>Settore Educazione, cultura e sport</i> | | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizio Gestione istituti teatrali e musicali</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <i>4103</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | | 3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA | | | | | | | |
| Macroattività 30 | | | | | | | | | |
| Gestire i Centri ricreativi estivi | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Rispondere al bisogno di assistenza e custodia dei minori durante il periodo estivo, offrendo ai ragazzi l'opportunità di svolgere attività ricreative, sportive e ludiche. attraverso l'elaborazione di specifici progetti educativi | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Famiglie con bimbi 6-14 anni | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | | |
| Popolazione 6-14 anni | 3.862 | 3.864 | 3.915 | 3.880,33 | 3.915 | | | | |
| N° domande accolte | 162 | 178 | 186 | 175,33 | 185 | | | | |
| N° domande presentate | 178 | 191 | 197 | 188,67 | 190 | | | | |
| N° Utenti diversamente abili | 10 | 12 | 14 | 12,00 | 14 | | | | |
| N° utenti con esenzione retta segnalati dal settore | 25 | 25 | 24 | 24,67 | 25 | | | | |
| N° educatori | 11 | 11 | 11 | 11,00 | 11 | | | | |
| Indici Economici | | | | | | | | | |
| Spesa del processo | € 118.997,00 | € 123.400,00 | € 115.900,00 | € 119.432,33 | € 115.900,00 | | | | |
| Proventi di competenza | € 30.056,00 | € 32.644,00 | € 34.485,00 | € 32.395,00 | € 34.000,00 | | | | |
| Trasferimenti regionali | € 18.061,00 | € 17.513,00 | € 18.151,00 | € 17.908,33 | € 18.000,00 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate) | | | | 92,93% | 97,37% | | | | |
| % efficacia del servizio (n. iscritti/popolazione 6-14 anni) | | | | 4,86% | 4,85% | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| % di copertura del servizio (proventi di competenza/spesa del processo) | | | | 42,12% | 44,87% | | | | |
| Spesa unitario del servizio (spesa del processo/utenti) | | | | € 681,17 | € 626,49 | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|--|---|--------------|---------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità | | <i>Settore Educazione, cultura e sport</i> | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizio Educazione Ristorazione e Sport</i> | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <i>4103</i> | | | | | | |
| Politica PGS | | 3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA | | | | | | |
| Macroattività 31 | | | | | | | | |
| Gestire la Refezione Scolastica | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di refezione scolastica (scuole dell'infanzia e dell'obbligo di competenza statale) secondo criteri di qualità e di professionalità | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Studenti, famiglie ed insegnanti | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | | 2010 | 2011 | media biennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Biennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| n. alunni | | 3.488 | 3.575 | 3.531,50 | 3.575 | | | |
| n. alunni iscritti al servizio di ristorazione | | 2.516 | 2.598 | 2.557 | 2.500 | | | |
| n. domande presentate | | 2.516 | 2.598 | 2.557 | 2.500 | | | |
| n. pasti offerti | | 277.718 | 294.906 | 286.312 | 290.000 | | | |
| n. analisi chimiche microbiologiche e agronomiche | | 101 | 99 | 100 | 60 | | | |
| n. addetti | | 1 | 1 | 0,75 | 1 | | | |
| n. strutture | | 24 | 24 | 24 | 24 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Costo unitario buono pasto ristorazione scolastica | | € 5,55 | € 5,62 | 5,58 | € 5,77 | | | |
| Incasso medio per pasto ristorazione scolastica | | € 3,14 | € 3,34 | 3,24 | € 3,47 | | | |
| Differenza a carico Comune | | € 2,41 | € 2,28 | 2,35 | € 2,30 | | | |
| Costo del servizio | | € 643.100,00 | € 676.100,00 | 659.600,00 | € 680.000,00 | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| N. reclami pervenuti | | 2 | 3 | 2,5 | 3 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Biennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % di utilizzo del servizio (n. alunni iscritti al servizio di ristorazione/n. alunni) | | | | 72,41% | 69,93% | | | |
| % soddisfazione delle richieste (n. domande accolte/n. domande presentate) | | | | 100% | 100% | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Costo complessivo del servizio (costo del servizio/n. alunni iscritti al servizio di ristorazione) | | | | € 625,25 | € 669,32 | | | |
| Spesa complessiva del servizio per alunno (spesa del servizio/n. alunni iscritti al servizio di ristorazione) | | | | € 262,57 | € 266,80 | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| n. reclami pervenuti | | | | 2,5 | 3,0 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|---|--------------|--------------|------------------------------|-----------------------|---------------------------|---|---|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore Educazione, cultura e sport</i> | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio Gestione istituti teatrali e musicali</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>5201</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | 3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA | | | | | | | |
| Macroattività 32 | | | | | | | | |
| Gestire l'Istituto Civico G. Zelioli | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Organizzare e promuovere corsi professionali e amatoriali e attività musicali collaterali | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini/associazioni | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| n.corsi attivati | 32 | 34 | 32 | 32,67 | 35 | | | |
| n.iscritti | 295 | 320 | 320 | 312 | 320 | | | |
| n. domande presentate | 340 | 350 | 350 | 346,67 | 350 | | | |
| n. domande accolte | 295 | 320 | 320 | 312 | 320 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Proventi rette | € 117.000,00 | € 130.000,00 | € 127.000,00 | € 124.666,67 | € 120.000,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Media partecipanti (n. iscritti/n.corsi attivati) | | | | 9,54 | 9,14 | | | |
| % di efficacia dei servizi (n. iscritti/popolazione) | | | | 0,65% | 0,66% | | | |
| % gradimento servizio (n. domande accolte/n. domande presentate) | | | | 89,90% | 91,43% | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| % di copertura del servizio (proventi rette/spesa collaboratori coinvolti nell'attività) | | | | 71,44% | 68,77% | | | |
| Spesa pro capite del servizio (spesa per gestione corsi/popolazione) | | | | € 3,63 | € 3,61 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|--------------|---|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Obiettivo della macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <i>Settore Educazione, cultura e sport</i> | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizio Gestione istituti teatrali e musicali</i> | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <i>5202</i> | | | | | | |
| Politica PGS | | 3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA | | | | | | |
| Macroattività 33 | | | | | | | | |
| Gestire il Teatro della Società | | | | | | | | |
| Finalità della macroattività | | | | | | | | |
| Programmare e organizzare manifestazioni teatrali, musicali e culturali, provvedere alla gestione dei servizi e alla concessione a terzi del teatro | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini/Associazioni/Enti pubblici e privati | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47791 | 48114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| N° presenze stagione teatrale | 7031 | 11869 | 10.002 | 9.634 | 10.000 | | | |
| N° rappresentazioni stagione teatrale | 26 | 46 | 32 | 34,67 | 32 | | | |
| N° concessioni in collaborazione | 32 | 28 | 21 | 27 | 20 | | | |
| N° presenze concessioni in collaborazione | 5901 | 6083 | 6.935 | 6.306 | 6.000 | | | |
| N° concessioni a pagamento | 2 | 8 | 5 | 5 | 3 | | | |
| N° presenze concessioni a pagamento | 590 | 1870 | 1.840 | 1.433,33 | 900 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Spesa stagione teatrale | € 557.500,75 | € 857.868,24 | € 376.610,00 | € 597.326,33 | € 360.000,00 | | | |
| Proventi stagione teatrale | € 111.288,41 | € 137.752,60 | € 85.137,00 | € 111.392,67 | € 110.000,00 | | | |
| Proventi concessioni a pagamento | € 5.250,00 | € 12.250,00 | € 7.512,00 | € 8.337,33 | € 5.000,00 | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| n. posti disponibili | 10.920 | 19.320 | 13.440 | 14.560 | 13.500 | | | |
| n. presenze stagione teatrale | 7.031 | 11.869 | 10.002 | 9.634 | 9.635 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Media di partecipazione alle iniziative (n. partecipanti iniziative/n. iniziative organizzate) | | | | 1.261 | 2.000 | | | |
| % fruizione servizio diretto (n. presenze per attività organizzata direttamente dal Comune/popolazione) | | | | 20,04% | 20,69% | | | |
| % fruizione servizio concesso a terzi (n. presenze per attività organizzate da terzi/popolazione) | | | | 13,12% | 12,41% | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Spesa pro capite (spesa servizio/popolazione) | | | | € 12,42 | € 7,45 | | | |
| Grado di copertura del servizio (provento del servizio/spesa del servizio) | | | | 18,65% | 30,56% | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| Capacità attrattiva (n. posti venduti stagione teatrale/n. posti disponibili) | | | | 66,17% | 71,37% | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|-------------|---|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Obiettivo della macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <i>Settore Educazione, cultura e sport</i> | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizi Bibliotecari</i> | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <i>5200</i> | | | | | | |
| Politica PGS | | 3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA | | | | | | |
| Macroattività 34 | | | | | | | | |
| Gestire la biblioteca e il patrimonio documentario | | | | | | | | |
| Finalità della macroattività | | | | | | | | |
| Garantire la gestione, la conservazione e la promozione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative della Biblioteca e promuovere le attività culturali correlate | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini/Enti/Associazioni/Istituzioni | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| N° iscritti attivi al prestito | 8.007 | 7.998 | 8.236 | 8.080 | 8.300 | | | |
| N° iscritti al servizio wireless internet. Avvio servizio | 0 | 783 | 1.430 | 738 | 900 | | | |
| N° nuovi iscritti | 1.594 | 1.639 | 1.648 | 1.627 | 1.550 | | | |
| N° prestiti (catalogazione, etichettatura, rivestimento, collocazione, riordino, scarto, | 112.693 | 116.476 | 114.509 | 114.559,33 | 116.000 | | | |
| h apertura settimanale (ore) | 41 | 41 | 41 | 41 | 41 | | | |
| N° giorni di apertura | 295 | 294 | 294 | 294,33 | 294 | | | |
| N° Addetti | 17 | 16 | € 17,00 | 17 | 16 | | | |
| N° prestiti interbibliotecari e document delivery | 1.558 | 1.741 | € 1.693,00 | 1.664 | 1.650 | | | |
| N° monografie (attività amministrativa, acquisto) | 174.131 | 180.718 | € 185.439,00 | 180.096,00 | 193.000 | | | |
| N° periodici (catalogazione, etichettatura, rivestimenti, collocazione, riordino, scarto, | 2.994 | 3.015 | € 3.143,00 | 3.051 | 3.164 | | | |
| N° visite guidate | 32 | 42 | € 38,00 | 37,33 | 50 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari e document delivery interprovinciali (gg) | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | | | |
| Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari e document delivery nazionale e internazionale (gg) | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Spesa per acquisto dotazione documentaria | € 68.000,00 | € 64.135,50 | € 67.981,15 | € 66.705,55 | € 68.000,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % utilizzo servizio (n. utenti attivi al prestito/popolazione) | | | | 16,81% | 17,17% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari e document delivery interprovinciali (gg) | | | | 4 | 4 | | | |
| Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari e document delivery nazionale e internazionale (gg) | | | | 15 | 15 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Spesa prestito (spesa per acquisto dotazioni documentarie/n. prestiti) | | | | € 0,58 | € 0,59 | | | |
| Spesa pro capite (spesa per acquisto dotazioni documentarie/popolazione) | | | | € 1,39 | € 1,41 | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % gradimento servizio (indagine) | | | | n.d. | 70% | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|---|--------------|--------------|---|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|
| Obiettivo della macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | | <i>Settore Educazione, cultura e sport</i> | | | | | |
| Servizio | | | <i>Sistema Museale urbano lecchese</i> | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | | <i>5100</i> | | | | | |
| Politica PGS | | | 3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA | | | | | |
| Macroattività 35 | | | | | | | | |
| Gestire i servizi e le attività del Sistema Museale urbano lecchese | | | | | | | | |
| Finalità della macroattività | | | | | | | | |
| Garantire, preservare e promuovere l'identità culturale della comunità locale, conservando e valorizzando le testimonianze naturalistiche, archeologiche, storiche ed artistiche di proprietà comunale | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| n. visitatori | 65.547 | 60.174 | 61.316 | 62.345,67 | 60.500 | | | |
| n. istituzioni | 4 | 5 | 5 | 4,67 | 5 | | | |
| n. giorni apertura annui | 308 | 311 | 310 | 309,67 | 308 | | | |
| n. visite guidate e attività didattiche | 981 | 922 | 840 | 914 | 840 | | | |
| n. mostre | 11 | 10 | 12 | 11 | 12 | | | |
| n. addetti | 12 | 12 | 10 | 11,33 | 10 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Spesa dei servizi | € 609.898,39 | € 788.985,27 | € 163.344,30 | € 520.742,65 | € 296.700,00 | | | |
| Proventi di competenza | € 101.366,05 | € 78.108,24 | € 62.662,47 | € 80.712,25 | € 65.000,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Giorni di apertura annuale | | | | 309,67 | 308 | | | |
| Media partecipazione visite guidate (n. visitatori/n. visite guidate e attività didattiche) | | | | 68,19 | 72,02 | | | |
| Media partecipazione visitatori (n. visitatori totale/n. giorni di apertura) | | | | 201,33 | 196,43 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Spesa pro capite (spesa del servizio/popolazione) | | | | € 10,83 | € 6,14 | | | |
| Spesa unitaria del servizio (spesa del servizio/n. visitatori) | | | | € 8,35 | € 4,90 | | | |
| Grado di copertura del servizio (provento del servizio/spesa del servizio) | | | | 15,50% | 21,91% | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| Capacità attrattiva (n. visitatori/popolazione) | | | | 129,68% | 125,18% | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|---------|---------|---|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo della macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | | <i>Settore Educazione, cultura e sport</i> | | | | | |
| Servizio | | | <i>Servizi per lo sport e del tempo libero</i> | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | | <i>6101 - 6102</i> | | | | | |
| Politica PGS | | | 3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA | | | | | |
| Macroattività 36 | | | | | | | | |
| Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive | | | | | | | | |
| Finalità della macroattività | | | | | | | | |
| Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza per favorire la diffusione dei valori etici e sociali dello sport e la fruizione delle strutture sportive da parte di ogni categoria di utenti | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini / Associazioni sportive | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| N. impianti | 47 | 48 | 48 | 48 | 48 | | | |
| N. associazioni che utilizzano le palestre scolastiche | 37 | 43 | 40 | 40,00 | 39 | | | |
| N. utenti palestre scolastiche in orario extrascolastico | n.d. | 99.142 | 99.482 | 99.142 | 97.000 | | | |
| N. utenti Centro Sportivo del Bione | 290.621 | 290.830 | 224.535 | 268.662,00 | 218.000 | | | |
| N. utenti Centro Sportivo di via Cantarelli | 55.020 | 51.320 | 44.450 | 50.263,33 | 40.000 | | | |
| N. utenti Centro Sportivo di via Giotto | 3920 | 4120 | 4.230 | 4.090,00 | 3900 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| N. giorni di apertura palestre scolastiche | 240 | 240 | 240 | 240 | 240 | | | |
| N. giorni di apertura centro sportivo del Bione | 342 | 342 | 342 | 342 | 342 | | | |
| N. giorni di apertura Ghislanzoni Gal e Circolo della Scherma | 257 | 257 | 257 | 257 | 257 | | | |
| N. giorni di apertura Tennis Club | 341 | 341 | 341 | 341 | 341 | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| N. osservazioni/segnalazioni pervenute | n.d. | n.d. | 11 | n.d. | 1 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Media giornaliera utenti Centro Sportivo del Bione (n.utenti/n. giorni di apertura annuali) | | | | 785,56 | 637,43 | | | |
| Media giornaliera utenti Centro Sportivo di via Cantarelli (n.utenti/n. giorni di apertura annuali) | | | | 195,58 | 155,64 | | | |
| Media giornaliera utenti Centro Sportivo di via Giotti (n.utenti/n. giorni di apertura annuali) | | | | 11,99 | 11,44 | | | |
| Media giornaliera utenti palestre scolastiche in orario extrascolastico (n.utenti/n. giorni di apertura annuali) | | | | 413,09 | 404,17 | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| N. giorni di apertura palestre scolastiche | | | | 240 | 240 | | | |
| N. giorni di apertura centro sportivo del Bione | | | | 342 | 342 | | | |
| N. giorni di apertura Ghislanzoni Gal e Circolo della Scherma | | | | 257 | 257 | | | |
| N. giorni di apertura Tennis Club | | | | 341 | 341 | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| n. osservazioni/segnalazioni pervenute | | | | n.d. | 1 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|---|-------------|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore Educazione, cultura e sport</i> | | | | | | | | |
| Servizio | <i>Servizio</i> | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>5203-6103-5100</i> | | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA</i> | | | | | | | | |
| Macroattività 37 | | | | | | | | | |
| Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Concessione di contributi alle associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio per le attività integrative | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Associazioni | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| N. domande contributi accolte | 28 | 28 | 28 | 28 | 33 | | | | |
| N. domande contributi presentate | 32 | 37 | 34 | 34,33 | 35 | | | | |
| N. domande contributi presentate ammissibili | 29 | 30 | 29 | 29,33 | 33 | | | | |
| N. domande patrocinio accolte | 58 | 72 | 97 | 75,67 | 96 | | | | |
| N. domande patrocinio presentate | 59 | 75 | 109 | 81 | 99 | | | | |
| N. domande patrocinio ammissibili | 58 | 72 | 97 | 75,67 | 96 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributo | 60 | 60 | 60 | 60,00 | 60 | | | | |
| Tempo medio erogazione patrocinio | 30 | 30 | 30 | 30,00 | 30 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| € contributi complessivamente erogati | € 62.250,00 | € 74.050,00 | € 103.259,50 | € 79.853,17 | € 124.000,00 | | | | |
| N. beneficiari | 28 | 28 | 28 | 28 | 29 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % soddisfazione delle richieste di contributo (domande accolte/domande presentate ammissibili) | | | | 95,45% | 100% | | | | |
| % soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/domande presentate) | | | | 93,42% | 96,97% | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio erogazione contributo | | | | 60 | 60 | | | | |
| Tempo medio erogazione patrocinio | | | | 30 | 30 | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Valore medio contributi erogati (€ complessivamente erogati/n. beneficiari) | | | | € 2.851,90 | € 4.275,86 | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| Obiettivo di macroattività | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|--|----------------|----------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro d Responsabilità | POLIZIA LOCALE | | | | | | | |
| Servizio | Servizio Polizia Locale | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | 3100 | | | | | | | |
| Politica PGS | 3.3 - POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA | | | | | | | |
| Macroattività 38 | | | | | | | | |
| Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e di sicurezza urbana | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza urbana, sicurezza stradale e di polizia giudiziaria | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Automobilisti, ciclisti, pedoni, cittadini, Questura, Autorità Giudiziaria, Prefettura, Forze dell'Ordine | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.330 | | | |
| Km territorio | 46 | 46 | 46 | 46,00 | 46 | | | |
| Km strade | 117 | 117 | 117 | 117,00 | 117 | | | |
| N. ore servizio di controllo stradale/vigilanza | 43.473,00 | 50.492,56 | 53.000 | 48.988,52 | 53.000 | | | |
| N. ore servizio complessive polizia locale | 70.324,00 | 78.156,21 | 78.895 | 75.791,74 | 78.000 | | | |
| n. sinistri rilevati | 414 | 506 | 483 | 467,67 | 480 | | | |
| N.infrizioni contestate immediatamente | 781 | 1.020 | 774 | 858,33 | 800 | | | |
| N.infrizioni non contestate immediatamente | 20.907 | 22.767 | 15.708 | 19.794,00 | 15.000 | | | |
| N. infrizioni totali rilevate | 21.688 | 23.787 | 16.482 | 20.652,33 | 18.000 | | | |
| N. ricorsi accolti | 147 | 46 | 53 | 82,00 | 45 | | | |
| N° fermi | 11 | 12 | 16 | 13,00 | 15 | | | |
| N° sequestri | 64 | 61 | 78 | 67,67 | 70 | | | |
| N° rimozioni | 625 | 890 | 979 | 831,33 | 1000 | | | |
| N° comunicazioni notizie di reato | 63 | 115 | 145 | 107,67 | 130 | | | |
| N° sommarie informazioni P.G. assunte d'iniziativa | 49 | 462 | 94 | 201,67 | 90 | | | |
| N° sommarie informazioni P.G. delegate A.G. | 24 | 406 | 31 | 153,67 | 50 | | | |
| N° atti delegati A.G. | 163 | 606 | 324 | 364,33 | 300 | | | |
| N° sequestri P.G. | 11 | 13 | 20 | 14,67 | 20 | | | |
| N° relazioni D.Lgs. 274/00 | 5 | 6 | 7 | 6,00 | 6 | | | |
| N° comunicazioni interforze | 549 | 687 | 680 | 638,67 | 680 | | | |
| N° indagini P.G. | 23 | 54 | 145 | 74,00 | 140 | | | |
| N° fascicoli fotografici | 54 | 46 | 30 | 43,33 | 30 | | | |
| N° querele | 2 | 4 | 38 | 14,67 | 35 | | | |
| N° denunce | 16 | 44 | 41 | 33,67 | 41 | | | |
| N° elezioni domicilio | 35 | 30 | 33 | 32,67 | 33 | | | |
| N° notifiche P.G. | 86 | 104 | 220 | 136,67 | 300 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale) in minuti | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | | | |
| Indici di spesa | | | | | | | | |
| Proventi accertati relativi al servizio | € 917.750,46 | € 1.204.380,57 | € 1.628.872,40 | € 1.250.334,48 | € 1.300.000,00 | | | |
| Proventi riscossi relativi al servizio | € 861.650,26 | € 1.197.977,75 | € 1.423.449,99 | € 1.161.026,00 | € 1.100.000,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Vigilanza stradale (ore di attività di controllo stradale-vigilanza del territorio/ore servizio complessive polizia locale) | | | | 64,64% | 67,95% | | | |
| Tasso presenza (ore attività di controllo stradale/Km strade territorio) | | | | 418,71 | 452,99 | | | |
| Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/Km strade territorio) | | | | 4,00 | 4,10 | | | |
| % sanzioni immediatamente contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali del C.d.S.) | | | | 4,16% | 4,44% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempo medio di intervento massimo su chiamata (solo sicurezza stradale) in minuti | | | | 15,00 | 15 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Valore medio sanzioni accertate (proventi di competenza accertati/n. infrazioni) | | | | € 60,54 | 72,22 | | | |
| Valore medio sanzioni riscosse (proventi di competenza riscossi/n. infrazioni) | | | | € 56,22 | € 61,11 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|--|-----------|-----------|----------------------|------------------|---------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro d Responsabilità | POLIZIA LOCALE | | | | | | | |
| Servizio | Servizio Polizia Locale | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | 3100 | | | | | | | |
| Politica PGS | 3.3 - POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA | | | | | | | |
| Macroattività 39 | | | | | | | | |
| Gestire i servizi di polizia locale sul territorio | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Garantire il controllo del territorio anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino - Fornire dati statistici agli stakeholders | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Automobilisti, ciclisti, pedoni, cittadini, Questura, Autorità Giudiziaria, Prefettura, Forze dell'Ordine | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| N. ore servizio di controllo stradale/vigilanza | 43.473,00 | 50.492,56 | 53.200 | 49.055,19 | 53.000 | | | |
| N. ore servizi di prossimità e di servizio con unità mobile | n.d. | n.d. | 14.600 | n.d. | 14.600 | | | |
| N. interventi richiesti alla centrale operativa | n.d. | 5.016 | 6.205 | n.d. | 6.000 | | | |
| N. interventi evasi dalla centrale operativa | n.d. | 5.016 | 6.205 | n.d. | 6.000 | | | |
| N. richieste di informazioni pervenute | n.d. | n.d. | 9.125 | n.d. | 15.000 | | | |
| N. statistiche inviate all'ufficio viabilità finalizzate al miglioramento della sicurezza e della circolazione stradale | n.d. | n.d. | 8 | n.d. | 8 | | | |
| N. segnalazioni inviate all'ufficio viabilità finalizzate al miglioramento della sicurezza e della circolazione stradale | n.d. | n.d. | 120 | n.d. | 120 | | | |
| N. sinistri stradali rilevati elaborati per: - fasce d'età - fasce orarie - infrazioni contestate - luogo - persone coinvolte - tipo - veicoli coinvolti | 450 | 549 | 483 | 494 | 480 | | | |
| N. sinistri stradali rilevati e elaborati parziali (dal 1/01 - al 30/11) | 414 | 507 | 452 | 458 | 458 | | | |
| N. rapporti sinistri stradali rilasciati | n.d. | n.d. | 382 | n.d. | 380 | | | |
| N. richieste accesso videosorveglianza complessivo, di cui: | 135 | 179 | 193 | 169 | 160 | | | |
| N. richieste accesso videosorveglianza interne | 78 | 105 | 105 | 96 | 90 | | | |
| N. richiesto accesso videosorveglianza altre polizie locali | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | | | |
| N. richiesto accesso videosorveglianza Questura | 36 | 36 | 39 | 37 | 35 | | | |
| N. richiesto accesso videosorveglianza Carabinieri | 21 | 35 | 47 | 34 | 35 | | | |
| N. richiesto accesso videosorveglianza Guardia di Finanza | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | | | |
| N. richiesto accesso videosorveglianza privati (esistenza n.r.) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| N. richiesto accesso videosorveglianza altre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| N. richieste accesso videosorveglianza evase | 135 | 179 | 193 | 169 | 160 | | | |
| N. richieste accesso videosorveglianza interne risultate utili | 40 | 60 | 46 | 49 | 50 | | | |
| N. progetti di videosorveglianza | n.d. | 1 | 12 | n.d. | 9 | | | |
| N. cartelle controlli attivate su richieste pervenute dai cittadini | n.d. | n.d. | 210 | n.d. | 200 | | | |
| N. controlli evasi sulle cartelle attivate a seguito di richieste pervenute dai cittadini | n.d. | n.d. | 180 | n.d. | 200 | | | |
| N. progetti innovativi introdotti | n.d. | n.d. | 25 | n.d. | 2 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio di intervento su chiamata alla centrale operativa (da segnalazione ad intervento) in minuti | n.d. | n.d. | 10 | n.d. | 10 | | | |
| Tempo di risposta al cittadino | n.d. | n.d. | immediato | n.d. | immediato | | | |
| Tempo di trasmissione agli uffici comunali (gg) | n.d. | n.d. | 3 | n.d. | 3 | | | |
| Tempo di trasmissione agli altri enti (gg) | n.d. | n.d. | 3 | n.d. | 3 | | | |

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
|--|---------------------------|--------------------|------------------------|---------------|-------|
| Indicatori di Efficacia | | | | | |
| % Presenza vigili servizi prossimità e di servizio con unità mobile (n. ore servizio di prossimità e di servizio con unità mobile/n. ore servizio di controllo stradale/vigilanza territorio) | n.d. | 27,55% | | | |
| % soddisfazione richieste alla centrale operativa (N. interventi evasi dalla centrale operativa/N. interventi richiesti alla centrale operativa) | n.d. | 100% | | | |
| % soddisfazione richieste di accesso videosorveglianza (n. richieste accesso videosorveglianza evase/n. richieste accesso videosorveglianza complessivo) | 100% | 100% | | | |
| % utilità richieste di accesso interno videosorveglianza (n. richieste accesso videosorveglianza interne risultate utili/richieste accesso videosorveglianza interne) | 50,69% | 55,56% | | | |
| % evasione richieste dei cittadini (n. controlli evasi sulle cartelle attivate a seguito di richieste pervenute dai cittadini/n. cartelle controlli attivate su richieste pervenute dai cittadini) | n.d. | 100,00% | | | |
| N. progetti innovativi introdotti | n.d. | 2 | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | |
| Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento) in minuti | n.d. | 10 | | | |
| Tempo di risposta al cittadino | n.d. | immediato | | | |
| Tempo di trasmissione agli uffici comunali (gg) | n.d. | 3 | | | |
| Tempo di trasmissione agli altri enti (gg) | n.d. | 3 | | | |
| Note | | | | | |
| | | | | | |

| Obiettivo di macroattività | | | | | | | ANNO | 2012 |
|---|--|--|--|-----------------|--------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro d Responsabilità | | PROTEZIONE CIVILE | | | | | | |
| Servizio | | Servizio Protezione Civile | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | 9300 | | | | | | |
| Politica PGS | | 3.3 - POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA | | | | | | |
| Macroattività 40 | | | | | | | | |
| Gestire la Protezione civile | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio mediante il rafforzamento della pianificazione anche intercomunale e investimenti a sostegno del gruppo comunale di protezione civile | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | | | | 2011 | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Anno prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | | | | 48.330 | 48.330 | | | |
| N° volontari residenti sul territorio | | | | 42 | 42 | | | |
| Popolazione over 75 anni | | | | 8.349 | 8.349 | | | |
| Popolazione under 14 anni | | | | 6.074 | 6.074 | | | |
| Popolazione 25-64 anni | | | | 25.862 | 25.862 | | | |
| N° iniziative realizzate | | | | 6 | 4 | | | |
| N° attività progettate | | | | 4 | 4 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempistica di intervento ufficio emergenza (ore) | | | | 1 | 1 | | | |
| Tempistica di intervento geologo convenzionato emergenza (ore) | | | | 2 | 2 | | | |
| Tempistica di intervento ditta convenzionata emergenza (ore) | | | | 2 | 2 | | | |
| Tempistica di intervento volontari in emergenza (ore) | | | | 1 | 1 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Spese correnti di Protezione civile | | | | € 37.659,22 | € 51.020,00 | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| Tempistica media di allertamento dalla comunicazione di criticità (ore) | | | | 3 | 3 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Anno precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| efficacia del servizio (n. iniziative realizzate /n. attività progettate) | | | | 150% | 100% | | | |
| % di sensibilizzazione dei cittadini (volontari residenti sul territorio/popolazione 25-64 anni) | | | | 0,16% | 0,16% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Tempistica di intervento ufficio emergenza (ore) | | | | 1 | 1 | | | |
| Tempistica di intervento geologo convenzionato emergenza (ore) | | | | 2 | 2 | | | |
| Tempistica di intervento ditta convenzionata emergenza (ore) | | | | 2 | 2 | | | |
| Tempistica di intervento volontari in emergenza (ore) | | | | 1 | 1 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| spesa pro capite del servizio (spesa del processo/popolazione) | | | | € 0,78 | € 1,06 | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| Tempistica media di allertamento dalla comunicazione di criticità (gg) | | | | 3 | 3 | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|--|--------------|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Obiettivo della macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente | | | | | | | | |
| Servizio | Mobilità sostenibile, trasporti agenda 21 e rifiuti | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | 8300 | | | | | | | | |
| Politica PGS | 4.1 - POLITICHE PER LA MOBILITA' URBANA | | | | | | | | |
| Macroattività 41 | | | | | | | | | |
| Gestire i trasporti pubblici locali | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Attività volte al perseguimento di un Servizio di Trasporto Pubblico Locale più efficiente, in coordinamento con la viabilità del territorio | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| Numero di viaggiatori chilometro | 4.483.307 | 4.558.579 | 4.328.661 | 4.456.849 | 4.400.000 | | | | |
| Indice medio di occupazione autobus (posti offerti/viaggiatori totali) | 39,37 | 38,35 | 40,60 | 39,44 | 39 | | | | |
| Veicoli Km | 2.240.279,98 | 2.248.466,31 | 2.142.150,47 | 2.210.298,92 | 2.100.000,00 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Velocità commerciale Km/h | 17 | 18 | 18 | 17,67 | 18 | | | | |
| Frequenza/quantità corse (minuti) | 25 | 24 | 25 | 24,67 | 25 | | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento servizio | 87 | 92,4 | 93 | 91 | 93 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Indice medio di occupazione autobus (posti offerti/viaggiatori totali) | | | | 39,4 | 39 | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Velocità commerciale Km/h | | | | 17,67 | 18 | | | | |
| Frequenza/quantità corse (minuti) | | | | 24,67 | 25 | | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento servizio (indagine) | | | | 87% | 87% | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| Obiettivo di macroattività | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------------|------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro d Responsabilità | | SETTORE LAVORI PUBBLICI | | | | | | | |
| Servizio | | SERVIZIO | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | 1600 - 1500 | | | | | | | |
| Politica PGS | | 4.2 - POLITICHE PER LE INFRASTRUTTURE | | | | | | | |
| Macroattività 42 | | | | | | | | | |
| Manutenzione ordinaria, straordinaria e incremento del patrimonio immobiliare comunale | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Provvedere alla fornitura dei servizi ed eseguire gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e ristrutturazione degli edifici/strutture di proprietà e/o competenza comunale e gestire le segnalazioni | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Cittadini e fruitori dei beni | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | | | 2010 | 2011 | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Anno prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| n. interventi di manutenzione eseguiti con soggetti esterni (manutenzione immobili, riscaldamento, impianti sollevamento, antincendio) | | | 3.108 | 4.250 | 4.250 | | | | |
| n. interventi di manutenzione eseguiti con personale interno | | | 329 | 387 | 387 | | | | |
| n. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati con personale interno | | | 3 | 6 | 7 | | | | |
| n. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati da professionisti esterni | | | 0 | 1 | 4 | | | | |
| n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno | | | 3 | 3 | 4 | | | | |
| n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno | | | 2 | 1 | 3 | | | | |
| n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale interno | | | 1 | 2 | 3 | | | | |
| n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno | | | 0 | 1 | 0 | | | | |
| n. incarichi di servizi (progettazione, direzione lavori) affidate all'esterno | | | 10 | 9 | 0 | | | | |
| n. procedure di gara espletate per affidamento lavori | | | 2 | 4 | 2 | | | | |
| n. affidamenti in economia/d'urgenza | | | 3 | 0 | 5 | | | | |
| n. segnalazioni di manutenzione pervenute (e-mail, forma cartacea, front office LP) | | | 932 | 876 | 880 | | | | |
| n. segnalazioni di manutenzione evase di cui: | | | 854 | 842 | 845 | | | | |
| - con personale interno | | | 331 | 387 | 360 | | | | |
| - con imprese esterne | | | 520 | 452 | 485 | | | | |
| - non di competenza comunale e inviate ai soggetti interessati | | | 0 | 0 | 0 | | | | |
| - da valutare, da programmare, in programmazione | | | 3 | 3 | 5 | | | | |
| - non evase | | | 78 | 34 | 30 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg) | | | 7 | 7 | 7 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Spesa sostenuta per interventi di manutenzione eseguiti con impresa esterna | | | € 496.974,48 | € 438.760,29 | € 682.956,86 | | | | |
| Costo complessivo progetti definitivi o definitivi/esecutivi approvati per interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione | | | € 3.515.000,00 | € 4.909.260,00 | € 12.380.000,00 | | | | |
| Costo complessivo incarichi di servizio affidati all'esterno | | | € 263.139,96 | € 262.659,78 | € 61.404,91 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | Anno precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % interventi di manutenzione eseguiti con personale interno (n. interventi di manutenzione eseguiti con personale interno/n. interventi di manutenzione eseguiti con soggetti esterni) | | | | | 8,35% | 8,35% | | | |
| % progettazione interna (progetti preliminari, definitivi ed esecutivi) (n. progetti di lavori pubblici elaborati con personale interno/n. progetti di lavori pubblici elaborati da professionisti esterni) | | | | | 233% | 100,00% | | | |
| % collaudi/regolare esecuzione escuzione interna (n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale interno/n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno) | | | | | 200% | 100,00% | | | |
| % direzioni lavori e sicurezza eseguite all'interno (n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno/n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno) | | | | | 60% | 100% | | | |
| % evasione segnalazioni (n. segnalazioni di manutenzione evase/n. segnalazioni di manutenzione pervenute) | | | | | 96,12% | 96,02% | | | |
| % evasione segnalazioni con personale interno (n. segnalazioni di manutenzione evase con personale interno/n. segnalazioni di manutenzione evase) | | | | | 45,96% | 42,60% | | | |
| % evasione segnalazioni con imprese esterne (n. segnalazioni di manutenzione evase con imprese esterne/n. segnalazioni di manutenzione evase) | | | | | 53,68% | 57,40% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg) | | | | | 7 | 7 | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|--|--|----------------|----------------|------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro d Responsabilità | SETTORE LAVORI PUBBLICI | | | | | | | | |
| Servizio | SERVIZIO | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | 1600 - 9600 | | | | | | | | |
| Politica PGS | 4.2 - POLITICHE PER LE INFRASTRUTTURE | | | | | | | | |
| Macroattività 43 | | | | | | | | | |
| Manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione del patrimonio stradale, dei parchi e del verde pubblico | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Provvedere alla fornitura dei servizi ed eseguire gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione di strade, impianti ed arredo urbano, segnaletica stradale, reticolo idrico minore e demanio lacuale, parchi e verde pubblico e gestire le segnalazioni | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Cittadini e fruitori dei beni | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | | | 2010 | 2011 | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Anno prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| n. interventi di manutenzione eseguiti con soggetti | | | 539 | 1.942 | 1.950 | | | | |
| n. interventi di manutenzione eseguiti con personale | | | 2496 | 2.852 | 2.900 | | | | |
| n. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati con personale interno | | | 4 | 4 | 5 | | | | |
| n. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati da professionisti esterni | | | 0 | 0 | 3 | | | | |
| n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno | | | 3 | 3 | 3 | | | | |
| n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno | | | 3 | 0 | 2 | | | | |
| n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale interno | | | 7 | 2 | 1 | | | | |
| n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno | | | 0 | 1 | 0 | | | | |
| n. incarichi di servizio affidati all'esterno per lavori pubblici | | | 1 | 2 | 0 | | | | |
| n. procedure di gara esplesate per affidamento lavori | | | 7 | 2 | 3 | | | | |
| n. affidamenti in economia/d'urgenza | | | 8 | 0 | 2 | | | | |
| n. denunce di sinistri attivi pervenute per predisposizione relazione | | | 16 | 19 | 15 | | | | |
| n. relazioni denunce sinistri attivi evase | | | 16 | 16 | 13 | | | | |
| n. denunce di sinistri passivi pervenute per predisposizione relazione | | | 107 | 54 | 45 | | | | |
| n. relazioni denunce sinistri passivi evase | | | 106 | 53 | 43 | | | | |
| n. segnalazioni di manutenzione pervenute (e-mail, forma cartacea, front office LP) | | | 3.602 | 2.394 | 3.200 | | | | |
| n. segnalazioni di manutenzione evase di cui: | | | 3.487 | 2.203 | 3.100 | | | | |
| - con personale interno | | | 2.942 | 1.796 | 2.300 | | | | |
| - con imprese esterne | | | 408 | 173 | 300 | | | | |
| - non di competenza comunale inviate ai soggetti interessati | | | 90 | 134 | 150 | | | | |
| - da valutare, da programmare, in programmazione | | | 47 | 100 | 150 | | | | |
| - non evase | | | 57 | 191 | 100 | | | | |
| n. ore settimanali di apwerura al pubblico del servizio | | | 15,30 | 15,30 | 15,30 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg) | | | 7 | 7 | 7 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Spesa sostenuta per interventi di manutenzione eseguiti con impresa esterna | | | € 872.596,94 | € 1.664.999,61 | € 1.879.010,85 | | | | |
| Costo complessivo progetti definitivi o definitivi/esecutivi approvati per interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione | | | € 4.950.000,00 | 5.268.605,28 | € 10.377.392,23 | | | | |
| Costo complessivo incarichi di servizio affidati all'esterno | | | € 162.887,63 | € 45.661,13 | € 124.193,76 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | Anno precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % interventi di manutenzione eseguiti con personale interno (n. interventi di manutenzione eseguiti con personale interno/n. interventi di manutenzione eseguiti con soggetti esterni) | | | | | 59,49% | 59,79% | | | |
| % progettazione interna (progetti preliminari, definitivi ed esecutivi) n. progetti di lavori pubblici elaborati con personale interno/n. progetti di lavori pubblici elaborati da professionisti esterni | | | | | 100% | 125% | | | |
| % collaudi/regolare esecuzione escuzione interna (n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale interno/n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno) | | | | | 29% | 33,33% | | | |
| % direzioni lavori e sicurezza eseguite all'interno (n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno/n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno) | | | | | 50% | 100% | | | |
| % evasione relazioni denunce sinistri attivi (n. relazioni denunce sinistri attivi evase/n. denunce di sinistri attivi pervenute per predisposizione relazione) | | | | | 84% | 87% | | | |
| % evasione relazioni denunce sinistri passivi (n. relazioni denunce sinistri passivi evase/n. denunce di sinistri passivi pervenute per predisposizione relazione) | | | | | 98,15% | 95,56% | | | |
| % evasione segnalazioni (n. segnalazioni di manutenzione evase/n. segnalazioni di manutenzione pervenute) | | | | | 86,42% | 92,19% | | | |
| % evasione segnalazioni con personale interno (n. segnalazioni di manutenzione evase con personale interno/n. segnalazioni di manutenzione evase) | | | | | 86,81% | 77,97% | | | |
| % evasione segnalazioni con imprese esterne (n. segnalazioni di manutenzione evase con imprese esterne/n. segnalazioni di manutenzione evase) | | | | | 8,36% | 10,17% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg) | | | | | 7 | 7 | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|--|--------------|--------------|-----------------|--------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|--|
| Obiettivo della macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro d Responsabilità | SETTORE LAVORI PUBBLICI | | | | | | | | |
| Servizio | SERVIZIO VIA BILITA' | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | Ufficio Viabilità | | | | | | | | |
| Politica PGS | 4.2 - POLITICHE PER LE INFRASTRUTTURE | | | | | | | | |
| Macroattività 44 | | | | | | | | | |
| Gestire la viabilità cittadina | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | |
| Garantire la mobilità sul territorio comunale in condizioni di sicurezza, valutando e attuando modifiche viabilistiche temporanee o permanenti mediante l'emissione delle relative ordinanze ed espletare le attività relative ai parcheggi pubblici e ad uso pubblico | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Automobilisti / Motociclisti / Ciclisti / Pedoni | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | Anno precedente | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Anno prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| n. ore settimanali di apertura al pubblico del servizio | - | 15 | 15,30 | 15,30 | 15,30 | | | | |
| n. segnalazione pervenute dall'utenza, tramite e-mail, richieste cartacee e/o servizio front office lavori pubblici (per segnaletica e impianti semaforici) | - | 903 | 968 | 968 | 800 | | | | |
| n. ordinanze viabilistiche emesse | - | 238 | 345 | 345 | 340 | | | | |
| n. posti auto a pagamento di proprietà comunale e in uso pubblico in concessione a privati | - | 876 | 876 | 876,00 | 1.020 | | | | |
| n. posti auto di proprietà comunale liberi (non a | - | 5.663 | 5.740 | 5.740 | 5.777 | | | | |
| n. posti auto a pagamento non di proprietà comunale e con gestione esterna | - | 1.433 | 1.433 | 1.433 | 1.433 | | | | |
| n. posti auto complessivamente disponibili | - | 7.972 | 8.187 | 8.049 | 8.230 | | | | |
| n. rapporti settimanali predisposti per chiusure viabilistiche pubblicati sul sito web comunale - comunicati stampa - informazioni viabilità strade | n.d. | 52,00 | 52 | 52 | 72 | | | | |
| n. segnalazioni evase | n.d. | 837,00 | 923 | 923 | 760 | | | | |
| n. segnalazioni evase/interventi effettuati con personale operaio interno | n.d. | 769,00 | 870 | 870 | 725 | | | | |
| n. segnalazioni evase con imprese esterne | n.d. | 68,00 | 12 | 12 | 10 | | | | |
| n. segnalazioni non di competenza comunale e inviate ai soggetti interessati | n.d. | 15,00 | 14 | 14 | 15 | | | | |
| n. segnalazioni da valutare | n.d. | 6,00 | 27 | 27 | 10 | | | | |
| n. segnalazioni non evase | n.d. | 45,00 | 45 | 45 | 40 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| tempo medio di intervento/riscontro segnalazione (gg) | | 7 | 7 | 7 | 7 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Ammontare canone per concessioni di servizi per parcheggi Piazza Mazzini e Piazza Sassi | € 121.480,94 | € 127.645,00 | € 127.645,00 | € 125.590,31 | € 347.645,00 | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Anno precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Tasso di accessibilità ore di apertura settimanale | | | | 15,30 | 15,30 | | | | |
| Offerta parcheggio all'utenza (n. posti auto disponibili) | | | | 8.049 | 8.230 | | | | |
| Ordinanze viabilistiche emesse e adempimenti collegati | | | | 345 | 340 | | | | |
| Interventi su segnalazione (% segnalazioni evase su segnalazioni di competenza pervenute) | | | | 93,90% | 93,13% | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg) | | | | | | | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| Informazione all'utenza (n. rapporti settimanali predisposti per chiusure viabilistiche pubblicati sul sito web comunale) | | | | 52 | 72 | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|--|--|--------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------------------|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità <i>tole finanziario, società partecipate, gare e contratti</i> | | | | | | | | |
| Servizio <i>SERVIZIO PATRIMONIO</i> | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo <i>Ufficio Patrimonio/1503</i> | | | | | | | | |
| Politica PGS <i>4.2 - POLITICHE PER LE INFRASTRUTTURE</i> | | | | | | | | |
| Macroattività 45 | | | | | | | | |
| Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, acquisizioni, concessioni, locazioni e vendite) | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Amministratori/Cittadini/Associazioni | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | | | 2010 | 2011 | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Anno prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| n. contratti in locazione/concessione/convenzione attiva | | | 37,00 | 28 | 28 | | | |
| n. contratti in locazione passiva | | | 9,00 | 9 | 5 | | | |
| n. spazi di proprietà comunale utilizzati | | | 43,00 | 43 | 43 | | | |
| n. totale immobili | | | 180,00 | 184 | 184 | | | |
| Indici Economici | | | | | | | | |
| Fitti attivi da locazioni/concessione/convenzioni | | | € 297.000,00 | € 156.869,28 | € 120.400,00 | | | |
| Fitti passivi da locazioni | | | € 388.000,00 | € 792.947,85 | € 1.197.500,00 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | | | | | |
| | | | | Anno precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| Grado di utilizzo immobili in locazione/concessione/convenzione attiva (n. contratti in locazione-concessione-convenzione attiva/n. totale immobili) | | | | 15,22% | 15,22% | | | |
| Grado di utilizzo spazi di proprietà comunale (n. immobili utilizzati /n. totale immobili) | | | | 23,37% | 23,37% | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Provento medio da locazioni/concessione/convenzione (Fitti attivi da locazioni-concessione-convenzioni/n. contratti in locazione-concessione-convenzione attiva) | | | | € 5.602,47 | € 4.300,00 | | | |
| Spesa media fitti passivi da locazioni (fitti passivi da locazioni/n. contratti in locazione passiva) | | | | € 88.105,32 | € 239.500,00 | | | |
| Note | | | | | | | | |
| La scheda attiene al patrimonio immobiliare direttamente gestito dal "servizio patrimonio" | | | | | | | | |

| | | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|--|------|--|------|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|------|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | | <i>Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente</i> | | | | | | | | |
| Servizio | | <i>Servizio Piani attuativi - SIT - Ufficio di Piano</i> | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | <i>9100</i> | | | | | | | | |
| Politica PGS | | <i>5.1 - POLITICHE PER IL TERRITORIO E LA QUALITA ' URBANA</i> | | | | | | | | |
| Macroattività 46 | | | | | | | | | | |
| Gestire la pianificazione territoriale | | | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | | | |
| Gestione le procedure urbanistiche e la pianificazione territoriale | | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | | |
| h apertura settimanale dello sportello utenza | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | | | | | |
| N. giorni di ricevimento extra sportello (appuntamento) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | |
| N. certificazioni urbanistiche richieste | 193 | 189 | 198 | 193,33 | 190 | | | | | |
| N. certificazioni urbanistiche istruite | 193 | 189 | 198 | 193,33 | 190 | | | | | |
| N. convenzioni urbanistiche controllate | 7 | 0 | 8 | 5 | 5 | | | | | |
| N° istruttorie varianti al PRG/SUAP | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | | | | | |
| N. incontri commissione urbanistica | 6 | 17 | 19 | 14 | 20 | | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | | |
| Tempo medio per istruttoria certificati destinazione urbanistica (in gg.) | 30 | 20 | 20 | 23,33 | 20 | | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | | |
| % rilascio certificazioni di destinazione urbanistica (N. certificazioni urbanistiche istruite/N. certificazioni urbanistiche richieste) | | | | 100% | 100% | | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | | |
| Tempo medio per istruttoria certificati destinazione urbanistica (gg.) | | | | 23,33 | 20 | | | | | |
| Note | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|---|----------------|----------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|--|
| Obiettivo della macroattività | | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente | | | | | | | | |
| Servizio | Servizio edilizia privata | | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | 9100 | | | | | | | | |
| Politica PGS | 5.1 - POLITICHE PER IL TERRITORIO E LA QUALITA' URBANA | | | | | | | | |
| Macroattività 47 | | | | | | | | | |
| Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di permessi di costruire | | | | | | | | | |
| Finalità della macroattività | | | | | | | | | |
| Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi | | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | | |
| Cittadini richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori | | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno | |
| Indici di Quantità | | | | | | | | | |
| h apertura sett.le sportello utenza | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | | | | |
| h. ricevimento sett.le utenza extra sportello (su appuntamento) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| N. Provvedimenti Edilizi pervenuti (P.dic. - DIA - Sanatorie - etc.) | 1.545 | 1.100 | 1.280 | 1.308,33 | 1.000 | | | | |
| N. Provvedimenti Edilizi istruiti (P.dic. - DIA - Sanatorie - etc.) | 1.545 | 1.100 | 1.280 | 1.308,33 | 1.000 | | | | |
| N. richieste Autorizzazioni Paesaggistiche | 98 | 108 | 98 | 101 | 80 | | | | |
| N. Autorizzazioni Paesaggistiche rilasciate | 98 | 108 | 98 | 101 | 80 | | | | |
| N. Condoni Edilizi rilasciati | 20 | 8 | 11 | 13,00 | 10 | | | | |
| N. richieste accesso agli atti pervenute | 290 | 310 | 412 | 337,33 | 800 | | | | |
| N. richieste accesso agli atti evase | 290 | 310 | 412 | 337,33 | 800 | | | | |
| N. Esposti/Denunce/Segnalazioni irregolarità edilizie pervenute | 80 | 88 | 71 | 79,67 | 80 | | | | |
| N. Esposti/Denunce/Segnalazioni irregolarità edilizie istruite | 80 | 88 | 71 | 79,67 | 80 | | | | |
| N. richieste Certificazioni disponibilità alloggio | 376 | 462 | 482 | 440,00 | 400 | | | | |
| N. Certificazioni disponibilità alloggio rilasciate | 375 | 460 | 482 | 439,00 | 400 | | | | |
| N. Agibilità pervenute | 78 | 72 | 64 | 71,33 | 70 | | | | |
| N. Agibilità rilasciate | 78 | 70 | 64 | 70,67 | 70 | | | | |
| N. Commissioni per il Paesaggio | 11 | 13 | 15 | 13,00 | 12 | | | | |
| N. Certificazioni dim Conformità Impianti | 250 | 216 | 248 | 238,00 | 200 | | | | |
| N. Certificazioni di Conformità Impianti acquisiti | 250 | 216 | 248 | 238,00 | 200 | | | | |
| N. Denunce Cementi Armati pervenute | 81 | 74 | 73 | 76 | 70 | | | | |
| N. Denunce Cementi Armati acquisiti agli atti | 81 | 74 | 73 | 76 | 70 | | | | |
| N. procedimenti conclusi oltre i termini | 40 | 20 | 61 | 40,33 | 40 | | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Tempo medio settimanale di presenza allo sportello utenza (h) | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | | | | |
| Tempo medio settimanale di presenza per appuntamenti (h) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| Tempo medio (gg) inerente i Provvedimenti Edilizi | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | | | |
| Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | | |
| Oneri Urbanizzazione (risosso annuo) | € 2.285.018,97 | € 1.441.894,06 | € 3.250.449,82 | € 2.325.787,62 | € 1.500.000,00 | | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento del servizio (indagine) | 100% | 100% | n.d. | n.d. | n.d. | | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO | |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| % di accessibilità ore di apertura settimanale | | | | 15 | 15 | | | | |
| % conclusione procedimenti edilizi (procedimenti evasi/richieste pervenute) | | | | 100% | 100% | | | | |
| % richieste di Autorizzazioni Paesaggistiche evase (procedimenti conclusi/procedimenti avviati) | | | | 100% | 100% | | | | |
| % richieste Disponibilità Alloggi evase (Certificati emessi/richieste pervenute) | | | | 99,77% | 100% | | | | |
| % Denunce Cementi Armati evase (procedimenti evasi/richieste pervenute) | | | | 100% | 100% | | | | |
| % soddisfazione delle Agibilità (procedimenti evasi/procedimenti avviati) | | | | 99,07% | 100% | | | | |
| % soddisfazione degli accessi agli atti (n° richieste accesso atti evase/richieste pervenute) | | | | 100% | 100% | | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Tempo medio (gg) inerente i Provvedimenti Edilizi | | | | 30 | 30 | | | | |
| Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg) | | | | 10 | 10 | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Media dei proventi di urbanizzazione per singolo intervento (Oneri Urbanizzazioni/n. titoli abilitativi rilasciati) | | | | € 1.777,67 | € 1.500,00 | | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento del servizio (indagine) | | | | n.d. | n.d. | | | | |
| Note | | | | | | | | | |

| Obiettivo della macroattività | | | | | | ANNO | 2012 | |
|---|--|--------------|--------------|----------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente | | | | | | | |
| Servizio | Servizio demanio idrico e lacuale, ambiente | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | 1505 - 9400 | | | | | | | |
| Politica PGS | 5.1 - POLITICHE PER IL TERRITORIO E LA QUALITA' URBANA | | | | | | | |
| Macroattività 48 | | | | | | | | |
| Gestire il Servizio del demanio idrico e lacuale | | | | | | | | |
| Finalità della macroattività | | | | | | | | |
| Assicurare il rispetto delle norme di Polizia Idraulica e di Demanio della Navigazione interna e rilascio di | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini/Professionisti/Imprese/Enti | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/Triennio prec. | Effettivo nell'anno/Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| apertura sportello utenza [h/sett] | 11 | 11 | 11 | 11 | 15 | | | |
| ricevimento utenza extra sportello [h/sett] | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| n° segnalazioni pervenute | 48 | 32 | 30,00 | 36,67 | 60 | | | |
| n° segnalazioni istruite | 48 | 32 | 30,00 | 36,67 | 60 | | | |
| n° procedure di gara/incarichi/bandi/accordi di programma | 2 | 4 | 1 | 2,33 | 3 | | | |
| n° nuove pratiche pervenute (da nuove istanze) | 143 | 38 | 46 | 76 | 54 | | | |
| n° Autorizzazione/Concessione Polizia Idraulica | 32 | 19 | 26 | 26 | 26 | | | |
| n° Concessioni Temporanee (P.I.) | 3 | 2 | 5 | 3,33 | 5 | | | |
| n° Autorizzazione allo scarico in corpo idrico | 2 | 7 | 4 | 4,33 | 4 | | | |
| n° Autorizzazione sfalcio piante in fascia di | 2 | 4 | 1 | 2,33 | 1 | | | |
| n° Pareri per procedure di sdemanializzazione | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 3 | | | |
| n° Pareri per uso aree demaniali lacuali | 100 | 1 | 4 | 35 | 15 | | | |
| n° Nuove Pratiche evase | 128 | 35 | 42 | 68 | 50 | | | |
| n° Autorizzazione/Concessione/Pareri di Polizia Idraulica | 25 | 13 | 22 | 20,00 | 22 | | | |
| n° Concessioni Temporanee (P.I.) | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | | | |
| n° Autorizzazione allo scarico in corpo idrico | 2 | 5 | 4 | 3,67 | 4 | | | |
| n° Autorizzazione sfalcio piante in fascia di | 2 | 4 | 1 | 2,33 | 1 | | | |
| n° Pareri per procedure di sdemanializzazione | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 3 | | | |
| n° Pareri per uso aree demaniali lacuali | 94 | 6 | 4 | 35 | 15 | | | |
| n° sopralluoghi effettuati | 80 | 85 | 80 | 82 | 80 | | | |
| n° procedimenti conclusi oltre i termini | 6 | 6 | 1 | 4,33 | 1 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio presenza allo sportello utenza [h/sett] | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | | |
| Tempo medio di presenza per appuntamenti [h/sett] | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| Tempo medio per sopralluoghi [h/anno] | 255 | 240 | 255 | 250 | 255 | | | |
| Tempo medio di risposta alle segnalazioni [h dalla | 60 | 48 | 46 | 51 | 46 | | | |
| Tempo medio di istruttoria pratiche - Polizia Idraulica [gg]: | 47 | 45 | 44 | 45 | 44 | | | |
| Autorizzazione/Concessione Polizia Idraulica [gg] | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | | | |
| Concessioni Temporanee (P.I. - D.L.) [gg] | 40 | 35 | 30 | 35 | 30 | | | |
| Autorizzazione allo scarico in corpo idrico superficiale [gg] | 52 | 48 | 48 | 49,33 | 48 | | | |
| Autorizzazione sfalcio piante in fascia di rispetto [gg] | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | |
| Tempo medio di istruttoria pratiche Demanio Lacuale [gg] | 83 | 80 | 80 | 80,83 | 80 | | | |
| Indici Economici | | | | | | | | |
| Accertato Pratiche Pregresse - Polizia Idraulica [€/anno] | € 107.646,72 | € 66.321,42 | € 49.557,06 | € 74.508,40 | € 49.557,06 | | | |
| Accertato Nuove pratiche - Polizia Idraulica [€/anno] | € 14.080,88 | € 23.561,47 | € 34.493,11 | € 24.045,15 | € 24.045,15 | | | |
| Riscosso pratiche pregresse - Polizia Idraulica [€/anno] | € 107.464,16 | € 66.136,36 | € 48.169,05 | € 73.923,19 | € 48.169,05 | | | |
| Riscosso Nuove Pratiche - Polizia Idraulica [€/anno] | € 14.080,88 | € 23.422,02 | € 33.360,77 | € 23.621,22 | € 23.621,22 | | | |
| Entrate dal Consorzio - Demanio Lacuale [€/anno] | € 304.332,08 | € 220.458,85 | € 139.781,55 | € 221.524,16 | € 79.200,00 | | | |

| INDICATORI DI PERFORMANCE | Rapporti tra valori medi | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
|--|--------------------------|--------------------|------------------------|---------------|-------|
| Indicatori di Efficacia | | | | | |
| % ottimizzazione tempi dedicati all'utenza (n. ore dedicate utenza/n. ore di apertura al pubblico) | 54,55% | 40% | | | |
| % soddisfazione segnalazioni (n. segnalazioni istruite/n. segnalazioni pervenute) | 100% | 100% | | | |
| % codifica pratiche pregresse (pratiche codificate/pratiche pervenute) | 100% | 100% | | | |
| % Autorizzazione/Concessione Polizia Idraulica evase (Autorizzazioni-Concessioni evase/Autorizzazioni-Concessioni pervenute) | 77,92% | 85% | | | |
| % Pareri per uso dell'area demaniale lacuale/sdemianializzazione (Pareri evasi/Pareri pervenuti) | n.d. | 100% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | |
| Tempo medio di risposta alle segnalazioni [h dalla segnalaz.] | 51 | 46 | | | |
| Tempo medio per sopralluoghi [h/anno] | 250 | 255 | | | |
| Tempo medio di istruttoria pratiche - Polizia Idraulica [gg] | 45,42 | 44 | | | |
| Tempo medio di istruttoria pratiche Demanio Lacuale [gg] | 80,83 | 80 | | | |
| % Efficacia tempi di evasione pratiche (n. pratiche nuove evase nei tempi/n. Pratiche nuove evase) | 93,66% | 98% | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | |
| % riscosso pratiche pregresse P.I. (tot. riscosso pratiche pregresse/tot. accertato pratiche pregresse) | 99,21% | 97,20% | | | |
| % riscosso nuove pratiche P.I. (tot. riscosso nuove pratiche /tot. accertato nuove pratiche) | 98,24% | 98,24% | | | |
| Note | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|---|--|----------------|----------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--|--|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | <i>Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente</i> | | | | | | | |
| Servizio | <i>Mobilità sostenibile, trasporti agenda 21 e rifiuti</i> | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | <i>9500</i> | | | | | | | |
| Politica PGS | <i>5.1 - POLITICHE PER IL TERRITORIO E LA QUALITÀ URBANA</i> | | | | | | | |
| Macroattività 49 | | | | | | | | |
| Gestire il Servizio di Igiene Urbana | | | | | | | | |
| Finalità della Macroattività | | | | | | | | |
| Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| Popolazione | 47.791 | 48.114 | 48.330 | 48.078,33 | 48.350 | | | |
| N. Ql raccolta differenziata | 125.993 | 131.178 | 132.320,00 | 129.830,43 | 132.000 | | | |
| N. Ql raccolta indifferenziata | 103.663,10 | 107.254,80 | 105.182,10 | 105.366,67 | 106.000 | | | |
| Totale ql rifiuti (RSU + differenziata) | 229.656 | 238.433 | 237.502 | 235.197,07 | 235.000 | | | |
| N° controlli | 755 | 864 | 588 | 736 | 600 | | | |
| N° utenze | 26.765 | 27.519 | 28.635 | 27.639,67 | 28.650 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| N° passaggi raccolta alla settimana | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | | |
| Indici di Spesa | | | | | | | | |
| Costi indifferenziato + spazzamento strade | € 4.399.097,00 | € 4.361.273,00 | € 4.429.327,00 | € 4.396.565,67 | € 4.500.000,00 | | | |
| Entrate TARSU (per determinazione rapporto di copertura del servizio) | € 6.248.238,65 | € 6.246.889,44 | € 6.255.835,98 | € 6.250.321,36 | € 6.750.000,00 | | | |
| Costi raccolta differenziata | € 1.671.454,00 | € 1.956.054,00 | € 1.984.320,00 | € 1.870.609,33 | € 1.980.000,00 | | | |
| totale costi per raccolta e smaltimento | € 6.240.295,00 | € 6.317.327,00 | € 6.413.647,00 | € 6.323.756,33 | € 6.500.000,00 | | | |
| totale costi (per determinazione % di copertura del servizio) | € 6.555.000,00 | € 6.871.589,50 | € 7.044.457,57 | € 6.823.682,36 | € 7.147.500,00 | | | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | |
| N. disservizi segnalati | n.d. | 716 | 750 | n.d. | 700 | | | |
| N. interventi effettuati | n.d. | 716 | 750 | n.d. | 700 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Media triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % raccolta differenziata [Ql. raccolta differenziata /Totale ql. rifiuti (RSU + differenziata)] | | | | 55,20% | 56,17% | | | |
| Produzione rifiuti pro capite [ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze] | | | | 8,51 | 8,20 | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg.) | | | | 6 | 6 | | | |
| Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg) | | | | 2 | 2 | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | |
| Spesa media Ql (spesa del processo/Ql totali raccolti) | | | | € 26,89 | € 27,66 | | | |
| % di copertura economica del servizio (provento del processo/costo del processo) | | | | 91,60% | 94,44% | | | |
| Spesa delle raccolta differenziata (costi differenziata /ql. smaltiti da differenziata) | | | | € 14,41 | € 15,00 | | | |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | |
| % disservizio (n. disservizi segnalati/n. interventi effettuati) | | | | n.d. | 100% | | | |
| Note | | | | | | | | |

| | | | | | | | ANNO | 2012 |
|--|--|--------------|--------------|--------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Obiettivo di macroattività | | | | | | | | |
| Misurazione della performance | | | | | | | | |
| Settore/Centro di Responsabilità | Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente | | | | | | | |
| Servizio | Mobilità sostenibile, trasporti agenda 21 e rifiuti | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | 9604 | | | | | | | |
| Politica PGS | 5.1 - POLITICHE PER IL TERRITORIO E LA QUALITA' URBANA | | | | | | | |
| Macroattività 50 | | | | | | | | |
| Gestione e tutela dell'ambiente | | | | | | | | |
| Finalità della macroattività | | | | | | | | |
| Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio | | | | | | | | |
| Stakeholders | | | | | | | | |
| Cittadini | | | | | | | | |
| Indici | | | | | | | | |
| | 2009 | 2010 | 2011 | media triennio prec. | Atteso nell'anno | Effettivo nell'anno | Effettivo nell'anno/ Triennio prec. | Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno |
| Indici di Quantità | | | | | | | | |
| n. ore di apertura sportello utenza (h/sett) | 11 | 11 | 11 | 11 | 15 | | | |
| n. ore di ricevimento utenza extra sportello (h/sett) | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| n° assegnazioni/bonifiche/controllo codici impianti CURIT | n.d. | 2220 | 2.500 | n.d. | 2.500 | | | |
| n° ispezioni effettuate sugli impianti termici | n.d. | 0 | 545 | n.d. | 450 | | | |
| n° bollini venduti | n.d. | 5546 | 6.202 | n.d. | 5.500 | | | |
| n° procedure di gara/incarichi/accordi programma | n.d. | 5 | 5 | n.d. | 7 | | | |
| n° segnalazioni pervenute | 180 | 200 | 200 | 193 | 200 | | | |
| n° segnalazioni istruite | 180 | 200 | 200 | 193 | 200 | | | |
| n° istanze pervenute per autorizzazioni/certificati | 73 | 72 | 40 | 62 | 70 | | | |
| n° autorizzazioni/certificati rilasciati | 73 | 70 | 27 | 57 | 70 | | | |
| n° esposti/denunce pervenute | 37 | 22 | 26 | 28,33 | 70 | | | |
| n° esposti/denunce istruiti | 37 | 22 | 26 | 28,33 | 70 | | | |
| n° richieste accesso agli atti pervenute | 4 | 6 | 8 | 6,00 | 5 | | | |
| n° richieste accesso agli atti evase | 4 | 6 | 8 | 6,00 | 5 | | | |
| n° procedimenti conclusi oltre i termini | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | | | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | |
| tempo medio presenza allo sportello utenza (h/sett) | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | | |
| tempo medio di presenza per appuntamenti (h/sett) | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| tempo dedicato ai sopralluoghi (h/anno) | 220 | 220 | 220 | 220 | 220 | | | |
| tempo medio di risposta alle segnalazioni (h dalla segnalaz.) | 30 | 24 | 30 | 28 | 28 | | | |
| tempo medio istruttoria pratiche (gg) | 25 | 20 | 20 | 22 | 22 | | | |
| tempo medio verifiche CURIT (h/anno) | n.d. | 417 | 417 | n.d. | 800 | | | |
| tempo medio per verifica impianti termici (h/anno) | n.d. | 0 | 800 | n.d. | 800 | | | |
| tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg) | 10 | 10 | 10 | 10 | 20 | | | |
| Indici Economici | | | | | | | | |
| entrata impianti termici | € 39.280,00 | € 46.240,00 | € 38.035,00 | € 41.185,00 | € 38.000,00 | | | |
| entrate sanzioni acustica | € 3.096,00 | € 4.128,00 | € 1.032,00 | € 2.752,00 | € 4.128,00 | | | |
| entrate cave | € 231.938,96 | € 188.428,68 | € 151.364,84 | € 190.577,49 | € 172.897,56 | | | |
| INDICATORI DI PERFORMANCE | | | | Rapporti tra valori medi | Performance attesa | Performance realizzata | Scostamento % | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | |
| % ottimizzazione tempi dedicati all'utenza (n. ore dedicate utenza/n. ore di apertura al pubblico) | | | | 54,55% | 40% | | | |
| % soddisfazione segnalazioni (n. segnalazioni istruite/n. segnalazioni pervenute) | | | | 100% | 100% | | | |
| % autorizzazioni/certificati rilasciati (n. autorizzazioni/certificati rilasciati /n. istanze pervenute) | | | | 91,89% | 100% | | | |
| % esposti,denunce istruiti (n. esposti, denunce istruiti/n. esposti, denunce pervenuti) | | | | 100% | 100% | | | |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | |
| tempo medio di risposta alle segnalazioni (h dalla segnalaz.) | | | | 28,00 | 28 | | | |
| tempo dedicato ai sopralluoghi (h/anno) | | | | 220,00 | 220 | | | |
| tempo medio istruttoria pratiche (gg) | | | | 22 | 22 | | | |
| % Efficacia tempi di rilascio autorizzazioni, certificati (n. autorizzazioni, certificati rilasciati nei tempi/n. autorizzazioni, certificati rilasciati) | | | | 100% | 100% | | | |
| Note | | | | | | | | |