

All. 1/C



Comune di Lecco

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			
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		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	COM
21	Fornire supporto legale all'Ente	3.2	Politiche per l'efficienza e l'innovazione	AGAP
22	Gestire la comunicazione istituzionale			
23	Gestire le relazioni esterne			
24	Gestire la partecipazione			
25	Gestire i servizi generali, il protocollo e l'archivio			
26	Gestire i servizi demografici			
27	Erogare i servizi cimiteriali			
28	Gestire i sistemi informativi			
29	Gestire i servizi scolastici e educativi			
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		Politiche per la sicurezza urbana	PL
38	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e di sicurezza urbana		Politiche per la sicurezza urbana	PCV
39	Gestire i servizi di polizia sul territorio	4.1	Politiche per la mobilità urbana	APST
40	Gestire la Protezione civile	4.2	Politiche per le infrastrutture	LP
41	Gestire i trasporti pubblici locali			
42	Manutenzione ordinaria, straordinaria e incremento del patrimonio immobiliare comunale			
43	Manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione del patrimonio stradale, dei parchi e del verde pubblico			
44	Gestire la viabilità cittadina			
45	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)			
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			

					ANNO	2011		
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Affari generali e Attività Produttive</i>							
Servizio	<i>SPORTELLINO 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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
N° domande accolte	1.316	1.699	1.890	1.635,00	1.620			
N° domande presentate	1.361	1.726	1.928	1.671,67	1.650			
N° attività presenti sul territorio (commercio + servizi alla persona)	1.893	1.887	1.909	1.896,33	1.900			
Nuove attività insediate (commercio + servizi alla persona)	143	183	159	161,67	150			
Attività cessate (commercio + servizi alla persona)	169	193	138	166,67	155			
N° commercio di vicinato	981	960	964	968,33	940			
N° attività commerciali in sede fissa (vicinato, media e grande distribuzione)	1029	1008	1012	1.016,33	988			
Licenze totali (comprese lic. Commercio ambulante)	1.685	1.674	1.692	1.683,67	1.680			
N° autorizzazioni occupazioni suolo pubblico	768	801	1021	863,33	950			
N° autorizzazioni/licenze attività produttive	593	925	907	808,33	850			
Indici di Tempo								
Ore apertura al pubblico settimanale	18	18	18	18	18			
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)				97,81%	98,18%			
% di sviluppo (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)				8,53%	7,89%			
% di cessazioni (attività cessate/attività presenti sul territorio)				8,79%	8,16%			
Capillarità del commercio (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)				95,28%	95,14%			
N. licenze attive - autorizzazioni/popolazione residente (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)				3,52%	3,46%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Ore apertura al pubblico settimanale				18	18			
Tempo medio rilascio autorizzazioni occupazione suolo pubblico (gg)				10	10			
Tempo medio rilascio autorizzazioni/licenze attività produttive (gg)				30	30			
Note								

						ANNO	2011	
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
N° posti occupati (bambini frequentanti)	120	120	120	120	120			
N° posti disponibili	120	120	120	120	120			
N° richieste pervenute	101	89	105	98,33	90			
Bimbi residenti 0-3 anni	1.720	1.726	1.750	1.732	1.750			
N° gg annuali di apertura servizio	222	219	225	222	220			
N° ore servizio alla settimana	50	50	50	50	50			
N° iscritti	210	202	194	202	194			
N° educatrici	24	23	23	23,33	23			
N° strutture	2	2	2	2,00	2			
N° rinunce	19	32	24	25	24			
Indici di Tempo								
Tempo medio in lista di attesa (mesi)	8	8	8	8	8			
Indici di Spesa								
Spesa della macroattività	€ 1.402.987,26	€ 1.414.797,07	€ 1.302.486,43	€ 1.373.423,59	€ 1.302.486,43			
Proventi di competenza	€ 623.759,33	€ 614.485,08	€ 403.362,79	€ 547.202,40	€ 403.362,79			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	92%	93%	92%	92,33%	92,50%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	70%			
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)				5,68%	5,14%			
n. giorni annuali di apertura del servizio				222	220			
n. ore settimanali servizio				50	50			
% di rinunce (numeri rinunce/numero iscritti)				12,38%	12,37%			
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)				39,84%	30,97%			
Spesa unitaria (spesa del processo/n. utenti)				€ 11.445,20	€ 10.854,05			
Spesa procapite del servizio (spesa complessiva del processo/popolazione)				€ 28,73	€ 26,80			
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				92,33%	92,50%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)				n.d.	70%			
Note								

Obiettivo di macroattività							ANNO	2011	
Misurazione della performance									
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>								
	<i>Servizio Minori</i>								
	<i>10102</i>								
	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									
	2008	2009	2010	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	769	822	812	801	800				
N° nuove domande presentate	109	131	163	134,33	160				
N° minori assistiti	770	809	808	795,67	780				
N° minori presenti sul territorio comunale	7.614	7.681	7.768	7.687,67	7.768				
N° operatori del servizio	12	12	12	12	10				
n. contributi economici	60	87	91	79,33	85				
n. integrazioni rette	102	88	114	101,33	110				
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	€ 62.706,00	€ 79.513,00	€ 70.104,00	€ 70.774,33	€ 70.000,00				
Importo integrazioni rette	€ 1.446.219,00	€ 1.509.912,00	€ 1.508.904,00	€ 1.488.345,00	€ 1.500.000,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/domande presentate)					16,88%	20,51%			
% di assistiti (minori assistiti/minori presenti sul territorio)					10,35%	10,04%			
Media minori assistiti da operatore (minori assistiti/n.operatori del servizio)					66,31	78			
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)					892,11	823,53			
Note									

						ANNO	2011	
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>							
	<i>Servizio Disabili</i>							
	<i>10402</i>							
	2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE							
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 l'autonomia								
Stakeholders								
Diversamente abili e loro famiglie								
Indici								
	2008	2009	2010	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	11	10	10,67	10			
N° domande accolte	11	11	10	10,67	10			
N° diversamente abili in carico	125	138	148	137	158			
N° operatori dei servizi	4	5	6	5	6			
n. contributi economici extra rette/buoni sociali	29	43	38	36,67	45			
n. integrazioni rette per collocamento in struttura	10	14	12	12	12			
Indici di Tempo								
N° gg intercorsi mediamente dalla data del primo contatto con la presa in carico	5	4	3	4	3			
Indici di Spesa								
Importo contributi economici extra rette/buoni sociali	€ 21.496,00	€ 51.981,00	€ 24.854,00	€ 32.777,00	€ 25.000,00			
Importo integrazioni rette per collocamento in struttura	€ 199.946,00	€ 230.505,00	€ 264.923,00	€ 231.791,33	€ 255.000,00			
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)				27,40	26,33			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione del servizio (gg.) (dalla data richiesta alla data di presa in carico)				4	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)				€ 19.315,94	€ 21.250,00			
Contributo medio economico extra rette (importo totale contributi economici extra rette/n. contributi economici extra rette)				€ 893,92	€ 555,56			
Note								

							ANNO	2011	
Obiettivo di macroattività									
Misurazione della performance									
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>								
	<i>Servizio Adulti</i>								
	<i>10403</i>								
	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 inclusione sociale									
Stakeholders									
Adulti ospitati / Famiglie									
Indici									
	2008	2009	2010	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	144	150	170	154,67	180				
N° domande ricevute	144	150	170	154,67	180				
N° adulti assistiti	453	580	679	570,67	690				
N° adulti presenti sul territorio (da 18 a 64 anni)	28.315	28.246	28.367	28.309,33	28.367				
N° operatori del servizio	9	9	9	9	9				
N. iniziative animazione	45	43	41	43	40				
N° fruitori attività	10	10	10	10	10				
n. contributi economici	36	63	78	59,00	80				
n. integrazioni rette	5	10	17	10,67	15				
Indici di Tempo									
N° gg intercorsi mediamente dalla data del primo contatto con la presa in carico	n.d	n.d	n.d	n.d	15				
Indici di Spesa									
Importo contributi economici extra rette	€ 23.848,00	€ 31.160,00	€ 30.456,80	€ 28.488,27	€ 30.000,00				
Importo integrazioni rette	€ 45.847,68	€ 81.241,00	€ 79.712,68	€ 68.933,79	€ 85.000,00				
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)					2,02%	2,43%			
Media adulti assistiti da operatore (adulti assistiti/n.operatori del servizio)					63,41	76,67			
% fruizione attività (n. fruitori attività/n. iniziative)					23,26%	25%			
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)					€ 6.462,54	€ 5.666,67			
Contributo medio economico (importo totale contributi economici/n. contributi economici)					482,85	375			
Note									

						ANNO	2011	
Obiettivo di macroattività								
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	2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE							
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
N° domande accolte (SAD)	64	78	75	72,33	75			
N° domande ricevute (SAD)	92	119	113	108	115			
N° anziani assistiti con pasti a domicilio	175	176	126	159	125			
N° anziani assistiti	1.058	1.176	1.132	1.122	1.150			
N° anziani presenti sul territorio comunale (oltre 65 anni)	11.669	11.743	11.769	11.727	11.800			
N° operatori del servizio (SAD)	15	15	14	14,67	14			
N° fruitori attività (SAD)	194	211	175	193,33	175			
n. contributi economici	17	10	6	11	6			
n. integrazioni rette	68	64	63	65	63			
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	€ 124.237,23	€ 152.398,73	€ 141.600,74	€ 139.412,23	€ 141.600,74			
Importo rette da ricoverati (entrata)	€ 27.348,01	€ 13.058,10	€ 11.566,45	€ 17.324,19	€ 10.000,00			
Importo contributi economici extra rette	€ 17.000,00	€ 13.957,00	€ 6.494,00	€ 12.483,67	€ 6.500,00			
Importo integrazioni rette (spesa)	€ 449.480,00	€ 445.370,00	€ 452.500,00	€ 449.116,67	€ 450.000,00			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	70%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori	n.d.	n.d.	n.d.	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)				67,92%	92%			
% di assistiti (anziani assistiti/anziani presenti sul territorio)				2,35%	2,37%			
Media anziani assistiti da operatore (fruitori sad/n.operatori del servizio)				76,50	82,14			
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)				3,86%	2,22%			
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	2011			
Obiettivo di macroattività									
Misurazione della performance									
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</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	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	950				
N° giovani residenti fasce d'età interessata (da 14 a 30 anni)				7.753	7.753				
n. di attività e progetti di iniziativa giovanile				2	6				
n. di giovani coinvolti nei progetti di iniziativa giovanile				140	300				
n. contatti web				0	800				
n. strumenti informativi prodotti				4	5				
Indici di Tempo									
N° ore settimanali di apertura al pubblico				15	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)					10,32%	12,25%			
Indicatori di Efficacia temporale									
N° ore settimanali di apertura al pubblico					15	12			
Note									
Il servizio è offerto anche ai giovani non residenti nel Comune di Lecco, per cui il dato effettivo degli utilizzatori è 1.165									

					ANNO	ANNO	2011	
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	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Anno prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
N° colloqui				128	500			
N° progetti attivati				41	120			
N° richieste				90	250			
n. operatori del servizio				4	4			
Indici di Tempo								
N° gg intercorsi mediamente dalla data del primo contatto con la presa in carico				24	24			
Indici di spesa								
Importi erogati per interventi di sostegno al lavoro				€ 24.893,65	€ 176.106,35			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Anno precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di efficacia dei servizi (n. colloqui/n. richieste)				142,22%	200%			
Tasso di offerta (n°progetti attivati/n°colloqui)				45,56%	48%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione del servizio (dalla data del primo contatto alla presa in carico)				24	24			
Indicatori di Efficienza Economica								
Importo medio erogato interventi di sostegno al lavoro (Importo erogato per interventi di sostegno al lavoro)/n° progetti attivati				€ 607,16	€ 1.467,55			
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	2011	
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>							
	<i>Servizi Sociali d'Ambito</i>							
	<i>10450</i>							
	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								
	2008	2009	2010	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	164.401	165.497	166.574	165.490,67	167.000			
N° servizi attivati a favore dell'utenza	12	12	12	12	12			
borse lavoro	37	15	16	22,67	10			
PI psichiatria	8	0	1	3	1			
PI minori	81	62	32	58,33	42			
PI anziani	135	151	197	161	150			
contributi economici psichiatria	5	4	4	4,33	4			
assistenza educativa domiciliare psichiatria	14	11	14	13	14			
fasce deboli	53	80	95	76	90			
buono affido	78	109	100	95,67	100			
buono anziani	247	348	305	300	300			
buono famiglie numerose	181	158	144	161	0			
buono disabili	78	164	163	135	160			
telesoccorso	190	200	285	225	250			
N° domande ricevute (vedi riga da 20 a 31)	1.107	1.302	1.356	1.255	1.121			
N° operatori del servizio	7	5,5	6,5	6,33	6			
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	€ 535.244,94	€ 545.988,00	€ 523.500,00	€ 534.910,98	€ 523.000,00			
Importo cofinanziato da altri Comuni	€ 921.168,20	€ 858.926,50	€ 1.314.331,80	€ 1.031.475,50	€ 1.314.388,60			
Importo corrisposto da Regione Lombardia	€ 1.515.662,12	€ 1.429.815,00	€ 1.429.172,00	€ 1.458.216,37	€ 2.981.708,00			
Quota associativa a carico dell'Ente	€ 258.533,00	€ 260.287,50	€ 389.737,80	€ 302.852,77	€ 391.886,20			
Importi complessivi per Servizi Sociali d'Ambito e Piani di Zona	€ 4.624.405,37	€ 4.621.529,55	€ 4.540.389,73	€ 4.595.441,55	5.552.242,06			
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)				7,62%	8,92%			
Media servizi attivati per operatore (n. servizi attivati/n. dipendenti del servizio)				1,89	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)				€ 27,77	€ 33,25			
Note								

							ANNO	2011
Obiettivo della macroattività Misurazione della performance								
Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	SETTORE LAVORI PUBBLICI E PATRIMONIO							
	FRONT OFFICE LAVORI PUBBLICI E ORIENTAMENTO AI CITTADINI							
	FRONT OFFICE LAVORI PUBBLICI E ORIENTAMENTO AI CITTADINI							
	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-popolare								
Stakeholders								
Cittadini con difficoltà abitative e assegnatari edilizia economico-popolare								
Indici								
	2008	2009	2010	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	47.952,5	48.600			
n. ore settimanali di apertura al pubblico del servizio	-	15	15	15	15			
n. richieste di contributo affitto pervenute e inserite nel programma on line regionale	-	399	426	412,50	415			
n. richieste di contributo affitto accolte sulla base dei criteri previsti dal bando regionale	-	358	384	371	371			
n. contributi affitto erogati sulla base delle domande	-	358	384	371	371			
n. controlli effettuati su richieste contributo affitto	-	358	384	371	371			
n. richieste preliminari pervenute per alienazione alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	-	15	10	12,50	10			
n. richieste definitive pervenute per alienazione alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	-	9	4	6,50	4			
n. richieste "perfezionate" per alienazione per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà a seguito richiesta definitiva soggetti interessati	-	9	4	6,50	4			
n. richieste preliminari pervenute per trasformazione da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare	-	55	10	32,50	10			
n. richieste definitive pervenute per trasformazione da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare	-	37	3	20	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	20	3			
n. richieste di informazioni complessivamente pervenute	-	580	650	615	650			
n. informazioni rilasciate a seguito richieste pervenute	-	580	650	615	650			
Indici di Tempo								
Tempo medio di erogazione del contributo a seguito riscossione contributo regionale (gg)	-	45	45	45	45			
Tempo medio di formalizzazione richieste di alienazioni per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	-	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			
Tempo complessivo per controllo veridicità informazioni contenute nelle richieste di contributo affitto (ore)	-	119	128	123,50	123			
Indici di Spesa								
Spese del personale (per le ore dedicate al servizio)	-	€ 95.800,00	€ 95.140,00	€ 95.470,00	€ 95.915,00			
Entrate previste a bilancio per alienazioni alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	-	-	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 89.244,00			
Entrate previste a bilancio per trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare	-	-	€ 20.000,00	€ 20.000,00	€ 21.125,00			
Introiti per alienazioni alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	-	-	€ 124.884,75	€ 124.884,75	€ 89.244,00			
Introiti per trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare	-	-	€ 21.125,00	€ 21.125,00	€ 21.125,00			
Importo complessivo contributi erogati per fondo sostegno affitto	-	€ 379.217,03	€ 295.824,52	€ 337.520,78	341.000,00			
Importo "economia di gestione" a seguito controlli effettuati su domande contributo affitto	-	€ 24.992,02	€ 45.336,93	€ 35.164,48	25.000,00			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media biennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità ore di apertura settimanale				15	15			
% soddisfazione delle richieste di sostegno alla locazione (domande accolte/ domande presentate ammissibili)				100%	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)	45	45			
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)	123,50	123			
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo unitario del servizio (Costo del personale/n. utilizzatori del servizio)	€ 208,68	€ 220,49			
Spesa pro capite del servizio (Costo del personale/popolazione)	€ 1,99	€ 1,97			
% economia di gestione (Economia di spesa/Importo contributi erogati)	10,42%	7,33%			
Note					

							ANNO	2011
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti</i>							
	<i>Bilancio e Società Partecipate</i>							
	<i>Gestione economica e finanziaria</i>							
	<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								
	2008	2009	2010	media biennio prec./ media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ biennio-triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
N. mandati emessi	11.266	10.483	10.305	10.684,67	10.300			
N. reversali emesse	3.388	2.925	2.955	3.089,33	2.960			
N. ordinanze dell'ente (da registro)	n.d.	1.514	1.752	1.633	1.800			
n. determinazioni dell'ente (da registro)	1643	1474	1387	1.431	1.400			
n. correzioni effettuate di determinazioni	n.d.	131	187	159	300			
n. correzioni effettuate di ordinanze	n.d.	92	104	98	197			
Indici di Tempo								
Tempo di emissione mandati (gg) giorni lavorativi	30	20	12	20,67	18			
Tempo di emissione reversali (gg) giorni lavorativi	15	15	9	13	15			
Tempo rilascio visto di regolarità contabile (gg) giorni lavorativi	15	5	5	8,33	5			
Indici di Spesa								
Riscossioni titolo I+III	24.282.008,09	25.037.520,18	28.045.630,19	25.788.386,15	35.540.000,00			
Accertamenti titolo I+III	29.406.590,67	31.609.358,80	32.962.418,99	31.326.122,82	42.755.595,00			
Pagamenti titolo I competenza	36.808.778,83	36.677.555,17	38.018.358,18	37.168.230,73	39.548.000,00			
Impegni titolo I competenza	52.001.899,41	51.950.291,03	53.787.392,98	52.579.861,14	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)				11,11%	21,43%			
Efficacia controlli regolarità contabile ordinanze (n. correzioni di ordinanze effettuate/n. determinazioni)				6%	10,94%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio emissione mandato (giorni lavorativi)				20,67	18			
tempo medio emissione reversale giorni (giorni lavorativi)				13	15			
Tempo medio visto di regolarità contabile su determinazioni (giorni lavorativi)				8,33	5			
Indicatori di Efficienza Economica								
Velocità riscossione entrate proprie [(riscossione titoli I + titolo III)/(accertamenti titolo I e III)]				0,82	0,83			
Velocità di pagamenti spese correnti (pagamenti titoli I competenza/impegni titolo I competenza)				0,71	0,71			
Note								

							ANNO	2011	
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									
	2008	2009	2010	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	21	23	21	21,67	18				
N. variazioni di bilancio e prelevamenti fondo di riserva	17	19	16	17,33	18				
N. capitoli di bilancio	864	830	842	845,33	806				
N. variazioni di capitoli di bilancio	472	692	514	559,33	490				
Indici di Tempo									
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale	75	100	100	91,67	100				
Indici di Spesa									
importo complessivo bilancio iniziale (escluso servizi per conto terzi)	€ 62.550.384,00	€ 61.907.238,00	€ 66.097.968,00	€ 63.518.530,00	€ 67.024.989,00				
importo complessivo bilancio assestato (escluso servizi per conto terzi)	€ 75.372.432,00	€ 63.858.403,00	€ 67.170.418,00	€ 68.800.417,67	€ 68.500.000,00				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
Capacità programmatrice (n. capitoli di bilancio variati/n. capitoli di bilancio)				66,17%	60,79%				
Indicatori di Efficacia temporale									
% rispetto scadenze previste dalle normative				91,67	100				
Note									

							ANNO	2011
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								
	2008	2009	2010	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	4	3	3,67	3			
numero cedolini elaborati	5.288	5.503	4.861	5.217,33	4.900			
n. predisposizione pratiche pensione e modelli PA/04 e controllo cicli	36	39	47	40,67	46			
n. predisposizione pratiche Liquidazione	16	19	10	15	9			
n. denunce (INAIL-UNIEMENS-DMA-Conto Annuale-SICO-770-IRAP)	44	44	32	40	32			
n. applicazione C.C.N.L.	1	0	2	1	2			
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	2	2	55			
n. giorni per predisposizione pratiche di liquidazione	2	2	2	2	5			
n. giorni per denunce (INAIL-UNIEMENS-DMA-Conto Annuale-SICO-770-IRAP)	52	57	52	53,67	50			
Indici di Spesa								
spese personale impegnate - int. 1 e 7	12.455.137,10	12.327.387,24	12.751.515,08	12.511.346,47	12.830.146,00			
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)				1.422,91	1.633,33			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio emissione cedolini (gg)				5	5			
Tempo medio pratiche pensione (gg)				2	55			
Tempo medio predisposizione liquidazione (gg)				2	5			
Tempo medio denunce (INAIL-UNIEMENS-DMA-Conto Annuale-SICO-770-IRAP) (gg)				53,67	50			
Indicatori di Efficienza Economica								
Rigidità costo del personale (spesa complessiva del personale/entrate correnti)				22,38%	22,91%			
Note								
* COMPRENDE LE SEGUENTI FASI INSERIMENTO VARIAZIONI MENSILI. STAMPA CEDOLINO E DISTRIBUZIONE, OPERAZIONI CONTABILI CONSEGUENTI								

							ANNO	2011
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti</i>							
	<i>Servizio tributi e catasto</i>							
	<i>1305</i>							
	<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								
	2008	2009	2010	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	7	7	6			
Totale recupero evasione ICI	€ 145.755,00	€ 554.075,09	€ 1.494.615,00	€ 731.481,70	€ 450.000,00			
Totale entrate ICI	€ 12.208.816,79	€ 12.200.000,39	€ 12.616.617,28	€ 12.341.811,49	€ 12.880.000,00			
Totale accertamento TARSU	€ 13.099,00	€ 399.544,26	€ 190.107,00	€ 200.916,75	€ 300.000,00			
Totale entrate TARSU	€ 6.946.403,51	€ 6.936.405,05	€ 6.944.073,10	€ 6.942.293,89	€ 7.090.000,00			
Totale posizioni catastali modificate (n. U.I.U.)	2.218	847	486	1.184	400			
Totale posizioni controllate (n. U.I.U.)	3.500	1.910	1.056	2.155	800			
Indici di Tempo								
Tempo medio rimborsi (gg)	110	100	100	103,33	110			
Indici di Qualità								
N. accertamenti annullati	42	15	42	33	40			
N. avvisi di accertamento effettuati	586	557	481	541,33	600			
Importo avvisi di accertamento effettuati	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	€ 750.000,00			
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)				5,93%	3,49%			
Tasso recupero evasione TARSU (Totale recupero evasione TARSU/ totale entrate TARSU)				2,89%	4,23%			
Tasso recupero evasione ICI procapite (Totale recupero evasione ICI / n. dipendenti servizio)				€ 104.497,39	€ 75.000,00			
Tasso recupero evasione TARSU procapite (Totale recupero evasione TARSU/n. dipendenti servizio)				€ 28.702,39	€ 50.000,00			
Tasso modifica posizioni catastali (n. posizioni catastali modificate/n. posizioni verificate)				54,92%	50%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Velocità media rimborso (gg.) (tempo che intercorre fra la richiesta e il provvedimento di rimborso - n. gg)				103,33	110*			
Indicatori di Qualità								
% accertamenti andati a buon fine (n. accertamenti annullati/n. accertamenti emessi)				6,10%	6,67%			
Note								
* Nel 2011 si è resa vacante la figura di responsabile del servizio								

						ANNO	2011	
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								
	2008	2009	2010	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.	n.d.	700	n.d.	700			
Numero annuale buoni economici evasi	523	388	574	495	600			
Numero annuale consegne da magazzino	252	241	274	255,67	240			
Numero annuale richieste diritti di segreteria evase	190	180	177	182,33	160			
N° dipendenti del servizio	4	4	4	4	4			
Indici di Tempo								
Tempo medio impiegato per liquidazione fatture (gg)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	45			
Tempo massimo di evasione buono economico (gg)	8	8	8	8	8			
Indici di Spesa								
Importo annuale affidamenti servizi e forniture	€ 967.902,16	€ 2.350.918,00	€ 958.330,12	€ 1.425.716,76	€ 950.000,00			
Importo acquisti gestiti con fondo economato	€ 36.300,88	€ 34.240,18	€ 51.663,13	€ 40.734,73	€ 62.000,00			
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)				255,67	240			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio liquidazione fattura (gg.)				n.d.	45			
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)				€ 475.238,92	€ 316.666,67			
Note								
La risorsa umana assegnata al servizio è impiegata per servizi esterni per esigenze del settore per un tempo medio di 10 ore settimanali. Dall'analisi delle performance richieste sono escluse attività quali: la gestione amministrativa delle utenze di telefonia mobile, fissa e dell'energia elettrica, l'accettazione e verifica della corrispondenza, le statistiche, il rilascio di informazioni esterne (fornitori, cittadinanza) o interne all'Amministrazione, la gestione degli oggetti rinvenuti, la gestione delle consegne di vestiario al personale dipendente (vigili, ecc.), la gestione di contratti di noleggio delle fotocopiatrici e dei contratti di manutenzione delle attrezzature, la gestione del contratto di pulizia. Non sono altresì state ricomprese le attività facenti parte di specifici obiettivi di PEG 2011.								

							ANNO	2011
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								
	2008	2009	2010	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	29	27	9	21,67	10			
N° gare complessive dell'Ente	35	34	14	27,67	20			
N° polizze attive	10	9	10	9,67	10			
N° sinistri attivi e passivi gestiti	89	169	148	135,33	120			
N° dipendenti comunali	350	360	354	354,67	354			
N° dipendenti del servizio	4	4	3	3,67	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	0	0	2			
N° contratti-appalti	83	148	73	101,33	70			
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)				78,31%	50%			
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				1,03%	0,85%			
Media gare gestite da personale del servizio (n. gare/n. dipendenti del servizio)				5,91	3,33			
Media sinistri gestita da personale del servizio (n. sinistri/n. dipendenti del servizio)				36,91	40			
Media contratti gestiti dal personale del servizio (n. contratti stipulati/n. dipendenti del servizio)				27,64	23,33			
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.	2,86%			
Note								

							ANNO	2011	
Obiettivo di macroattività									
Misurazione della performance									
Settore/Centro di Responsabilità Servizi Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti</i>								
	<i>Bilancio e Società Partecipate</i>								
	<i>Gestione economica e finanziaria</i>								
	<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									
	2008	2009	2010	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	4	5	5	4,67	5				
N° consorzi gestite	3	3	3	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.	n.d.	n.d.	n.d.				
Indici di Tempo									
Periodicità dei controlli (in un anno)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1				
Indici di Spesa									
Totale bilanci partecipate	€ 187.623.744,00	€ 205.083.631,00	€ 215.813.829,00	€ 202.840.401,33	n.d.				
importo complessivo bilancio assestato (escluso servizi per conto terzi)	€ 75.372.432,00	€ 63.858.403,00	€ 67.170.418,00	€ 68.800.417,67	€ 68.500.000,00				
Utile d'esercizio	€ 116.212,00	€ 1.618.990,00	€ 6.033.809,00	€ 2.589.670,33	n.d.				
Valore della produzione	€ 66.644.846,00	€ 71.588.293,00	€ 80.306.120,00	€ 72.846.419,67	n.d.				
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.	1			
Indicatori di Efficienza Economica									
% Incidenza bilancio delle società (totale bilanci partecipate/totale bilancio dell'ente)					€ 2,95	n.d.			
Note									

**Obiettivo di macroattività
Misurazione della performance**

Settore/Centro di Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo
Politica PGS

Programmazione e controlli
Servizio programmazione e controlli
1.300
3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE

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

	2008	2009	2010	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	48	58	54	53,33	77			
n. obiettivi modificati	14	23	17	18	22			
n. variazioni di PEG	4	4	3	3,67	2			
n. variazioni di PGS	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1			
% annuale di realizzazione degli obiettivi	92,08%	90,34%	85,65%	89,36%	87%			
Indici di Tempo								
Restituzione report quadrimestrale < 10 gg. ritardo	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	10			
Presentazione referto cdg dall'approvazione del c/consuntivo < 30 gg. ritardo	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	30			
Indici di Qualità								
n. obiettivi pienamente realizzati	39	48	40	42,33	60			
% realizzazione programmi della RPP	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	59%			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Capacità programmatica (n. obiettivi modificati/n. obiettivi programmati)				33,75%	28,57%			
% annuale di realizzazione degli obiettivi				89,36%	87%			
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)				79,38%	77,92%			
Capacità di realizzazione dei programmi (% realizzazione programmi della RPP)				n.d.	59%			
Note								

						ANNO	2011	
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Centro di Costo Politica PGS	<i>Segreteria generale</i>							
	<i>Servizio Segreteria Generale</i>							
	<i>1211</i>							
	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								
	2008	2009	2010	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	201	250	217,33	250			
N° delibere di consiglio	99	74	101	91,33	130			
N. sedute di Consiglio Comunale	24	21	31	25,33	23			
N. sedute di Giunta Comunale	52	47	64	54,33	95			
N. sedute commissioni consiliari	73	65	89	75,67	140			
N. decreti sindacali	253	241	275	256,33	220			
N. ordinanze sindacali	302	343	302	315,67	333			
N. regolamenti modificati/adottati	18	8	16	14	15			
N. delle deliberazioni pubblicate in ritardo (oltre 15 gg. dalla seduta)	56	26	8	30	4			
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)				9,72%	1,05%			
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	2011
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								
	2008	2009	2010	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	3,5	3,5	3,5			
N° totale dipendenti	350	360	354	354,67	354			
N° mobilità	3	8	7	6	2			
N° concorsi indetti	0	7	5	4	0			
N° selezioni	2	10	3	5	2			
Indici di Tempo								
Tempio medio procedura concorsuale (mesi)	n.d.	7	5	6	n.d.			
Rispetto scadenze previste dalla L. 133/2008	n.d.	si	si	si	si			
Indici di Spesa								
Spesa impegnata per la formazione	€ 25.991,00	€ 18.791,00	€ 75.000,00	€ 39.927,33	€ 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)				0,99%	0,99%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempio medio procedura concorsuale (mesi)				6	n.d.			
Rispetto scadenze previste dalla L. 133/2008				si	si			
Indicatori di Efficienza Economica								
Spesa media per formazione (spesa per formazione impegnata/n. totale dipendenti)				112,58	32,49			
Note								

							ANNO	2011
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
N° contenziosi gestiti	60	57	68	61,67	68			
N° esiti favorevoli	7	7	10	8	8			
N° dipendenti del servizio	1	1	1	1	1			
N° totale dipendenti	350	360	354	354,67	354			
N° cause concluse	9	9	12	10	10			
N° cause perse	2	2	2	2	2			
N° pareri rilasciati	200	200	200	200	200			
Indici di Tempo								
Tempo medio pareri di natura legale (giorni)	1	1	1	1	1			
Indici di Spesa								
Spesa del processo	€ 95.735,00	€ 138.050,00	€ 98.390,00	€ 110.725,00	€ 114.032,00			
Spesa per liti, arbitraggi, e consulenze legali (esterne)	€ 36.845,00	€ 85.000,00	€ 40.000,00	€ 53.948,33	€ 60.000,00			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio (indagine interna)	0	0	0	0	70%			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% contenziosi positivamente risolti (n. esiti favorevoli/n. cause concluse)				80,00%	80,00%			
Efficienza interna (n. cause concluse/n. contenziosi gestiti)				16,22%	14,71%			
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)				0,28%	0,28%			
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)				€ 2,32	€ 2,35			
Spesa media del servizio legale (spesa del servizio/n° contenziosi gestiti)				€ 1.795,54	€ 1.676,94			
Affidamenti incarichi difesa esterni (spesa contenziosi gestiti esternamente/spesa del servizio)				48,72%	52,62%			
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (indagine interna)				0	70%			
Note								

					ANNO	2011				
Obiettivo di macroattività										
Misurazione della performance										
Settore/Centro di Responsabilità	<table border="1"> <tr><td><i>Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione</i></td></tr> <tr><td><i>Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione</i></td></tr> <tr><td><i>1102</i></td></tr> <tr><td><i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i></td></tr> </table>					<i>Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione</i>	<i>Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione</i>	<i>1102</i>	<i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i>	
<i>Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione</i>										
<i>Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione</i>										
<i>1102</i>										
<i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i>										
Servizio										
Ufficio/Centro di Costo										
Politica PGS										
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	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	1.600					
N. incontri istituzionali				15	18					
N. messaggi web in entrata				1.160	1.200					
N. messaggi web evasi				1.102	1.140					
N. comunicati stampa				325	350					
N. pubblicazioni sito web				1.520	2.008					
Indici di Tempo										
Tempo medio di risposta messaggi web (gg)				3	3					
Tempo medio evasione richiesta pubblicazioni sito web (gg)				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)				95%	95%					
Media di partecipazione agli incontri istituzionali (n. partecipanti incontri istituzionali/n. incontri istituzionali)				152,73	88,89					
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)				127	167					
Note										

		ANNO	2011
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	1102		
Politica PGS	3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE		
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			
		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		10	20
N. partecipanti incontri		414	700
Indici di Tempo			
N. giorni che intercorrono fra la diffusione dell'informazione e l'iniziativa		10	12
INDICATORI DI PERFORMANCE		Anno precedente	Performance attesa
Indicatori di Efficacia			Performance realizzata
Media partecipanti alle iniziative di rappresentanza (n. partecipanti iniziative di rappresentanza/n. iniziative di rappresentanza)		41,40	35
Indicatori di Efficacia temporale			Scostamento
Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa)		10	12
Note			

					ANNO	2011			
Obiettivo di macroattività									
Misurazione della performance									
Settore/Centro di Responsabilità	Attività dei Servizi di comunicazione e partecipazione								
Servizio	Attività dei Servizi di comunicazione e partecipazione								
Ufficio/Centro di Costo	1102								
Politica PGS	2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE								
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	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	20				
N. partecipanti incontri				2.750	500				
N. ore di apertura settimanale				6	6				
Indici di Tempo									
Tempo interrente fra la diffusione dell'informazione e l'iniziativa (gg.)	12	12	12	12	14				
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 assicurazioni)					94,83	25			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo interrente fra la diffusione dell'informazione e l'iniziativa (gg.)					12	14			
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	2011	
Obiettivo di macroattività Misurazione della performance								
Settore/Centro d Responsabilità Servizio Centro di Costo Politica PGS	AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE							
	Serv. Demografici, statistica e servizi generali							
	1214							
	3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E LINNOVAZIONE							
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								
	2008	2009	2010	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	66.171	85.708	65.815	72.564,67	60.000			
n. atti protocollati in entrata da ufficio protocollo	40.801	36.402	36.686	37.963	35.000			
n. atti protocollati complessivamente	75.000	59.856	62.188	65.681	60.000			
n. atti pubblicati all'albo pretorio per soggetti esterni	492	888	624	668	500			
n. notifiche effettuate	3.601	2.478	1.489	2.523	1.100			
n. informazioni rilasciate servizio portineria	33.300	31.118	36.631	33.683	42.543			
n. atti depositati per il ritiro allo sportello protocollo	3.115	2.479	4.737	3.443,67	4.000			
n. ore di apertura settimanale del servizio protocollo	33	33	33	33,00	33			
n. pezzi ricercati per consultazione in archivio di deposito	441	401	438	426,67	350			
n. ore di lavoro dedicate al protocollo	5.803	5.803	6.349	5.985	6.617			
n. ore di lavoro dedicate all'archivio	880	880	880	880	611			
n. dipendenti del servizio archivio protocollo	6	6	7	6	7			
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	2	3	2,33	2			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio (gg)	7	7	7	7	10			
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)				57,80%	58,33%			
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/n. ore di lavoro dedicate al protocollo)				12,12	9,07			
Efficacia del Servizio Archivio (n. pezzi ricercati /n. ore di lavoro dedicate all'archivio)				0,48	0,57			
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	2011	
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro d Responsabilità		AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE						
Servizio		Servizi demografici, statistica						
Centro di Costo		1700 - 1702						
Politica PGS		2.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E LINNOVAZIONI						
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
Ore apertura settimanale	30	30	30	30	30			
N° Dipendenti del servizio demografia	15	15	15	15	15			
N° Dipendenti del servizio elettorale	3	3	3	3	3			
N° Dipendenti del servizio stato civile	4	4	4	4	4			
N° Dipendenti del servizio statistica	4	4	5	4,33	5			
N° Dipendenti del servizio leva	1	1	1	1	1			
N° Dipendenti del servizio decentramento	3	3	3	3	3			
N° Dipendenti (dato complessivo)	21,5	21,5	21,5	21,50	22,5			
N° variazioni anagrafiche	3.648	3.432	3.725	3.601,67	3.725			
N° carte d'identità rilasciate	6.599	2.980	4.169	4.582,67	4.169			
N° eventi di stato civile registrati	2.299	2.404	2.445	2.382,67	2.445			
N° certificati rilasciati	27.133	26.504	45.061	32.899,33	45.061			
N. indagini Istat	49	49	51	49,67	51			
Indici di Tempo								
Tempo medio allo sportello (in minuti)	5	5	5	5	5			
Indici di Spesa								
Spesa del Processo	€ 707.790,00	€ 1.021.519,81	€ 1.019.185,00	€ 916.164,94	€ 800.099,00			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio				n.d.	70%			
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)				0,045%	0,046%			
Pratiche pro capite (n. c.identità-certificati anagr.-variaz.ni anagr.-indagini istat-enenti stato civile/popolazione)				0,91	1,14			
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)				€ 19,16	€ 16,46			
Spesa medio pratica (spesa del servizio/n. pratiche)				€ 21,05	€ 14,43			
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				0	70%			
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.								

**Obiettivo di macroattività
Misurazione della performance**

Settore/Centro d Responsabilità
Servizio
Centro di Costo
Politica PGS

AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE
Servizio necroscopico cimiteriale
10500
3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E LINNOVAZIONE

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

	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
Numero cremazioni	189	211	249	216,33	210			
N° domande concessioni accolte (contratti)	362	375	394	377,00	320			
N° domande concessioni ricevute (contratti)	362	375	394	377	320			
N° autorizzazione trasporto	1.100	1.114	1.121	1111,67	1.000			
N° ordini operazioni servizi cimiteriali	4.012	4.124	4.255	4130,33	3.500			
N° servizi funebri	498	511	539	516,00	500			
Indici di Tempo								
Ore settimanali di apertura al pubblico dei servizi cimiteriali	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	0	1	0	0,33	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	0,33	1			

Note

		ANNO	2011					
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Servizio Informatico ICT</i>							
	<i>Servizio Informatico ICT</i>							
	<i>1800</i>							
	<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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
N. totale dipendenti comune	350	360	354	354,67	354			
N° postazioni hardware	347	345	342	344,67	340			
N° servizi on line	4	4	4	4	5			
N° dipendenti del servizio	3	3	4	3,33	6			
Indici di Tempo								
Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti help desk (in minuti)	30	30	20	26,60	15			
Indici di Spesa								
Spesa del processo (correnti)	173.581,00	275.100,00	240.838,00	€ 229.839,67	315.000,00			
Spesa del processo (investimenti)	0,00	50.627,00	271.491,00	€ 107.372,67	280.000,00			
totale spesa	173.581,00	325.727,00	512.329,00	€ 337.212,33	595.000,00			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso sviluppo (N° postazioni hardware/ N° dipendenti)				0,97	0,96			
Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini (incremento % servizi on line rispetto al 2010)				n.d.	25%			
% Personale dipendenti del servizio/n.dipendenti				(n. 0,94%	1,69%			
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)				€ 950,79	€ 1.680,79			
Spesa pro capite del servizio (spesa complessiva del processo/popolazione)				€ 7,05	€ 12,24			
Spesa unitaria postazione (spesa complessiva del processo/n. postazioni)				€ 950,79	€ 1.750			
Note								

		ANNO	2011					
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								
	2008	2009	2010	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	413	437	452	434	451			
N. iscritti alle scuole dell'infanzia paritarie	1.041	1.056	1.102	1.066,33	1.098			
N. iscritti alle scuole primarie statali	1.807	1.793	1.744	1.781,33	1.751			
N. iscritti alle scuole primarie paritarie	705	708	727	713,33	745			
N. iscritti alle scuole secondarie di primo grado statali	1.225	1.272	1.292	1.263	1.367			
N. iscritti alle scuole secondarie di primo grado paritarie	523	548	538	536,33	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	4	3	3	3,33	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	5.978	5.768	5.908	5.884,67	5.900			
N. domande dote scuola	293	490	554	445,67	500			
N. alunni disabili assistiti	39	42	47	42,67	51			
Indici di Spesa								
Spesa liquidata per i libri di testo scuole primarie	€ 61.892,00	€ 60.160,00	€ 61.836,00	€ 61.296,00	€ 61.000,00			
Spesa liquidata per assistenza agli alunni disabili	€ 320.000,00	€ 303.000,00	€ 340.000,00	€ 321.000,00	€ 340.000,00			
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)				81,96%	84,10%			
% efficacia del servizio alunni disabili (n. alunni disabili /n. alunni scuole infanzia, primarie e secondarie di primo grado)				0,59%	1,43%			
Indicatori di Efficienza Economica								
Spesa unitaria del servizio fornitura libri di testo (€ complessivamente liquidati per fornitura libri di testo /n. alunni scuole primarie)				€ 34,41	€ 34,84			
Spesa unitaria del servizio alunni disabili (€ complessivamente liquidati per servizi disabili/n. alunni disabili)				€ 7.523,44	€ 6.666,67			
Note								

		ANNO	2011					
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
Popolazione 6-14 anni	3.885	3.862	3.864	3.870,33	3.850			
N° domande accolte	192	162	178	177,33	186			
N° domande presentate	205	178	191	191,33	197			
N° Utenti diversamente abili	7	10	12	9,67	14			
N° utenti con esenzione retta segnalati dal settore FSP	26	25	25	25,33	24			
N° educatori	14	11	11	12,00	12			
Indici Economici								
Spesa del processo	€ 100.000,00	€ 118.997,00	€ 123.400,00	€ 114.132,33	€ 115.900,00			
Proventi di competenza	€ 36.704,00	€ 30.056,00	€ 32.644,00	€ 33.134,67	€ 34.370,00			
Trasferimenti regionali	€ 18.242,00	€ 18.061,00	€ 17.513,00	€ 17.938,67	€ 17.500,00			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				92,68%	94,42%			
% efficacia del servizio (n. iscritti/popolazione 6-14 anni)				4,94%	5,12%			
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (proventi di competenza/spesa del processo)				44,75%	44,75%			
Spesa unitario del servizio (spesa del processo/utenti)				€ 643,60	€ 623,12			
Note								

								ANNO	2011
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	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
n. alunni				3.488	3.692				
n. alunni iscritti al servizio di ristorazione				2.516	2.600				
n. domande presentate				2.516	2.600				
n. pasti offerti				277.718	293.000				
n. analisi chimiche microbiologiche e agronomiche				101	120				
n. addetti				1	1				
n. strutture				24	24				
Indici di Spesa									
Costo unitario buono pasto ristorazione scolastica			€ 5,55	€ 5,55	€ 5,62				
Incasso medio per pasto ristorazione scolastica			€ 3,14	€ 3,14	€ 3,30				
Differenza a carico Comune			€ 2,41	€ 2,41	€ 2,32				
Costo del servizio			€ 643.100,00	€ 643.100,00	€ 676.100,00				
Indici di Qualità									
N. reclami pervenuti			2	2	3				
INDICATORI DI PERFORMANCE				Anno precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% di utilizzo del servizio (n. alunni iscritti al servizio di ristorazione/n. alunni)				72,13%	70,42%				
% 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)				€ 612,39	€ 633,33				
Spesa complessiva del servizio per alunno (spesa del servizio/n. alunni iscritti al servizio di ristorazione)				€ 266,02	€ 261,45				
Indicatori di Qualità									
n. reclami pervenuti				2	3				
Note									

						ANNO	2011	
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore Educazione, cultura e sport</i>							
	<i>Servizio Gestione istituti teatrali e musicali</i>							
	<i>5201</i>							
	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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
n.corsi attivati	28	32	34	31,33	32			
n.iscritti	240	295	320	285	300			
n. domande presentate	265	340	350	318,33	350			
n. domande accolte	240	295	320	285	300			
Indici di Spesa								
Proventi rette	€ 115.000,00	€ 117.000,00	€ 130.000,00	€ 120.666,67	€ 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)				9,10	9,38			
% di efficacia dei servizi (n. iscritti/popolazione)				0,60%	0,62%			
% gradimento servizio (n. domande accolte/n. domande presentate)				89,53%	85,71%			
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (proventi rette/spesa collaboratori coinvolti nell'attività)				69,15%	68,77%			
Spesa pro capite del servizio (spesa per gestione corsi/popolazione)				€ 3,65	€ 3,59			
Note								

**Obiettivo della macroattività
Misurazione della performance**

Settore/Centro di Responsabilità
Servizio
Ufficio/Centro di Costo
Politica PGS

Settore Educazione, cultura e sport
Servizio Gestione istituti teatrali e musicali
5202
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

	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
N° presenze stagione teatrale	12.990	7.031	11.869	10.630	7.740			
N° rappresentazioni stagione teatrale	44	26	46	38,67	30			
N° concessioni in collaborazione	27	32	28	29	20			
N° presenze concessioni in collaborazione	6.730	5.901	6.083	6.238	4.340			
N° concessioni a pagamento	5	2	8	5	4			
N° presenze concessioni a pagamento	1.660	590	1.870	1.373,33	700			
Indici di Spesa								
Spesa stagione teatrale	€ 653.665,38	€ 557.500,75	€ 857.868,24	€ 689.678,12	€ 375.820,00			
Proventi stagione teatrale	€ 131.321,77	€ 111.288,41	€ 137.752,60	€ 126.787,59	€ 120.000,00			
Proventi concessioni a pagamento	€ 6.650,00	€ 5.250,00	€ 12.250,00	€ 8.050,00	€ 6.000,00			
Indici di Qualità								
n. posti disponibili	18.480	10.920	19.320	16.240	16.000			
n. presenze stagione teatrale	12.990	7.031	11.869	10.630	10.500			

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)	1.248	1.085			
% fruizione servizio diretto (n. presenze per attività organizzata direttamente dal Comune/popolazione)	22,23%	15,93%			
% fruizione servizio concesso a terzi (n. presenze per attività organizzate da terzi/popolazione)	13,05%	8,93%			
Indicatori di Efficienza Economica					
Spesa pro capite (spesa servizio/popolazione)	€ 14,42	€ 7,73			
Spesa delle iniziative (spesa complessiva iniziative/popolazione)	€ 0,17	€ 0,12			
Grado di copertura del servizio (provento del servizio/spesa del servizio)	18,38%	31,93%			
Indicatori di Qualità					
Capacità attrattiva (n. posti venduti stagione teatrale/n. posti disponibili)	65,46%	65,63%			

Note

Il dato "spesa stagione teatrale" riferito all'anno 2010 comprende anche la stagione teatrale del biennio 2010/2011.

L'indicatore "% fruizione del servizio diretto risulta in diminuzione in quanto riferito a parametri variabili legati alla minor offerta attualmente prevista.

						ANNO	2011	
Obiettivo della macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore Educazione, cultura e sport</i>							
	<i>Servizi Bibliotecari</i>							
	<i>5200</i>							
	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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
N° iscritti attivi al prestito	7.758	8.007	7.998	7.921	7.998			
N° iscritti al servizio wireless internet. Avvio servizio 10/4	0	0	783	261	1.000			
N° nuovi iscritti	1.858	1.594	1.639	1.697	1.500			
N° prestiti (catalogazione, etichettatura, rivestimento, collocazione, riordino, scarto, reference)	111.288	112.693	116.476	113.485,67	113.000			
h apertura settimanale (ore)	41	41	41	41	41			
N° giorni di apertura	294	295	294	294,33	294			
N° Addetti	15	17	16	16	16			
N° prestiti interbibliotecari e document delivery	1.354	1.558	1.741	1.551	1.570			
N° monografie (attività amministrativa, acquisto)	168.857	174.131	180.718	174.568,67	174.000			
N° periodici (catalogazione, etichettatura, rivestimenti, collocazione, riordino, scarto, reference)	2.919	2.994	3.015	2.976	2.975			
N° visite guidate	48	32	42	40,67	42			
Indici di Tempo								
Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari e document delivery interprovinciali (gg)	4	4	4	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	€ 86.926,50	€ 68.000,00	€ 64.135,50	€ 73.020,67	€ 71.000,00			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	70%			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% utilizzo servizio (n. utenti attivi al prestito/popolazione)				16,57%	16,46%			
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)				€ 0,64	€ 0,63			
Spesa pro capite (spesa per acquisto dotazioni documentarie/popolazione)				€ 1,53	€ 1,46			
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				n.d.	70%			
Note								

						ANNO	2011	
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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
n. visitatori	56.527	65.547	60.174	60.749,33	61.000			
n. istituzioni	4	4	5	4,33	5			
n. giorni apertura annui	307	308	311	308,67	310			
n. visite guidate e attività didattiche	836	981	922	913	850			
n. mostre	6	11	10	9	10			
n. addetti	11	12	12	11,67	11			
Indici di Spesa								
Spesa dei servizi	€ 608.917,13	€ 609.898,39	€ 788.985,27	€ 669.266,93	€ 712.727,00			
Proventi di competenza	€ 90.118,00	€ 101.366,05	€ 78.108,24	€ 89.864,10	€ 71.500,00			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Giorni di apertura annuale				309	310			
Media partecipazione visite guidate (n. visitatori/n. visite guidate e attività didattiche)				66,54	71,76			
Media partecipazione visitatori (n. visitatori totale/n. giorni di apertura)				196,81	196,77			
Indicatori di Efficienza Economica								
Spesa pro capite (spesa del servizio/popolazione)				€ 14,00	€ 14,67			
Spesa unitaria del servizio (spesa del servizio/n. visitatori)				€ 11,02	€ 11,68			
Grado di copertura del servizio (provento del servizio/spesa del servizio)				13,43%	10,03%			
Indicatori di Qualità								
Capacità attrattiva (n. visitatori/popolazione)				127,06%	125,51%			
Note								
Il settore Musei nel triennio 2008-2010 non ha erogato contributi in denaro, ma ha offerto gratuitamente servizi o beni, quali: libri in omaggio, gadget, visite guidate e attività didattiche gratuite, collaborazioni a mostre e ingressi gratuiti alle collezioni permanenti e a esposizioni temporanee.								

						ANNO	2011	
Obiettivo della macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore Educazione, cultura e sport</i>							
	<i>Servizi per lo sport e del tempo libero</i>							
	<i>6101 - 6102</i>							
	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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
N. impianti	46	47	48	47	48			
N. associazioni che utilizzano le palestre scolastiche	30	37	43	36,67	40			
N. utenti palestre scolastiche in orario extrascolastico	n.d.	n.d.	99.142	99.142	99.200			
N. utenti Centro Sportivo del Bione	246.307	290.621	290.830	275.919,33	290.000			
N. utenti Centro Sportivo di via Cantarelli	44.300	55.020	51.320	50.213,33	51.000			
N. utenti Centro Sportivo di via Giotto	3520	3920	4120	3.853,33	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.	n.d.	n.d.	15			
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)				806,78	847,95			
Media giornaliera utenti Centro Sportivo di via Cantarelli (n.utenti/n. giorni di apertura annuali)				195,38	198,44			
Media giornaliera utenti Centro Sportivo di via Giotti (n.utenti/n. giorni di apertura annuali)				11,30	11,44			
Media giornaliera utenti palestre scolastiche in orario extrascolastico (n.utenti/n. giorni di apertura annuali)				413,09	413,33			
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.	15			
Note								

							ANNO	2011
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore Educazione, cultura e sport</i>							
	<i>Servizio</i>							
	<i>5203-6103-5100</i>							
	3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA							
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								
	2008	2009	2010	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	46	28	28	34	39			
N. domande contributi presentate	49	32	37	39,33	46			
N. domande contributi presentate ammissibili	48	29	30	35,67	39			
N. domande patrocinio accolte	60	58	72	63,33	101			
N. domande patrocinio presentate	61	59	75	65	106			
N. domande patrocinio ammissibili	60	58	72	63,33	101			
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	€ 94.840,00	€ 62.250,00	€ 74.050,00	€ 77.046,67	€ 92.000,00			
N. beneficiari	46	28	28	34	32			
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)				95,33%	100%			
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (domande accolte/domande presentate)				97,44%	95,28%			
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)				€ 2.266,08	€ 2.875,00			
Note								

							ANNO	2011
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 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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600			
Km territorio	46	46	46	46	46			
Km strade	117	117	117	117	117			
N. ore servizio di controllo stradale/vigilanza territorio	48.112,37	43.473,00	50.492,56	47.359,31	53.000			
N. ore servizio complessive polizia locale	68.445,67	70.324,00	78.156,21	72.308,63	78.156			
n. sinistri rilevati	376	414	506	432	500			
N.infrizioni contestate immediatamente	956	781	1.020	919	1.000			
N.infrizioni non contestate immediatamente	23.642	20.907	22.767	22.438,67	20.000			
N. infrizioni totali rilevate	24.598	21.688	23.787	23.358	21.000			
N. ricorsi accolti	137	147	46	110	130			
N° fermi	18	11	12	13,67	10			
N° sequestri	50	64	61	58,33	60			
N° rimozioni	656	625	890	723,67	750			
N° comunicazioni notizie di reato	71	63	115	83,00	120			
N° sommarie informazioni P.G. assunte d'iniziativa	46	49	462	185,67	200			
N° sommarie informazioni P.G. delegate A.G.	3	24	406	144,33	50			
N° atti delegati A.G.	19	163	606	262,67	200			
N° sequestri P.G.	4	11	13	9,33	10			
N° relazioni D.Lgs. 274/00	8	5	6	6,33	5			
N° comunicazioni interforze	669	549	687	635	650			
N° indagini P.G.	15	23	54	30,67	50			
N° fascicoli fotografici	68	54	46	56	50			
N° querele	7	2	4	4,33	5			
N° denunce	12	16	44	24	40			
N° elezioni domicilio	12	35	30	25,67	35			
N° notifiche P.G.	54	86	104	81,33	100			
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale) in minuti	20	15	15	16,67	15			
Indici di spesa								
Proventi accertati relativi al servizio	€ 1.101.564,72	€ 917.750,46	€ 1.204.380,57	€ 1.074.565,25	€ 1.204.380,57			
Proventi riscossi relativi al servizio	€ 1.011.102,28	€ 861.650,26	€ 1.197.977,75	€ 1.023.576,76	€ 1.197.977,75			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	70%			
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)				65,50%	67,81%			
Tasso presenza (ore attività di controllo stradale/Km strade territorio)				404,78	452,99			
Tasso sicurezza stradale (N. sinistri/Km strade territorio)				3,69	4,27			
% sanzioni immediatamente contestate (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali del C.d.S.)				3,93%	4,76%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di intervento massimo su chiamata (solo sicurezza stradale) in minuti				16,67	15			
Indicatori di Efficienza Economica								
Valore medio sanzioni accertate (proventi di competenza accertati/n. infrazioni)				€ 46,00	57,35			
Valore medio sanzioni riscosse (proventi di competenza riscossi/n. infrazioni)				€ 43,82	€ 57,05			
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				n.d.	70,00%			
Note								

					ANNO	2011						
Obiettivo di macroattività												
Misurazione della performance												
Settore/Centro d Responsabilità	<table border="1"> <tr><td>POLIZIA LOCALE</td></tr> <tr><td><i>Servizio Polizia Locale</i></td></tr> <tr><td>3100</td></tr> <tr><td>3.3 - POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA</td></tr> </table>								POLIZIA LOCALE	<i>Servizio Polizia Locale</i>	3100	3.3 - POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA
POLIZIA LOCALE												
<i>Servizio Polizia Locale</i>												
3100												
3.3 - POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA												
Servizio												
Ufficio/Centro di Costo												
Politica PGS												
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												
	2008	2009	2010	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 territorio	48.112,37	43.473,00	50.492,56	47.359,31	53.000							
N. ore servizi di prossimità e di servizio con unità mobile	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	14.600							
N. interventi richiesti alla centrale operativa	n.d.	n.d.	5.016	5.016	6.000							
N. interventi evasi dalla centrale operativa	n.d.	n.d.	5.016	5.016	6.000							
N. richieste di informazioni pervenute	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	10.950							
N. statistiche inviate all'ufficio viabilità finalizzate al miglioramento della sicurezza e della circolazione stradale	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	20							
N. segnalazioni inviate all'ufficio viabilità finalizzate al miglioramento della sicurezza e della circolazione stradale	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	100							
N. sinistri stradali rilevati elaborati per: - fasce d'età - fasce orarie - infrazioni contestate - luogo - persone coinvolte - tipo - veicoli coinvolti	416	450	549	472	510							
N. sinistri stradali rilevati e elaborati parziali (dal 1/01 - al 30/11)	376	414	507	432	450							
N. rapporti sinistri stradali rilasciati	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	380							
N. richieste accesso videosorveglianza complessivo, di cui:	119	135	179	144,33	190							
N. richieste accesso videosorveglianza interne	79	78	105	87,33	101							
N. richiesto accesso videosorveglianza altre polizie locali	0	0	1	0,33	1							
N. richiesto accesso videosorveglianza Questura	27	36	36	33,00	40							
N. richiesto accesso videosorveglianza Carabinieri	13	21	35	23,00	47							
N. richiesto accesso videosorveglianza Guardia di Finanza	0	0	2	0,67	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	119	135	179	144,33	190							
N. richieste accesso videosorveglianza interne risultate utili	28	40	60	42,67	48							
N. progetti di videosorveglianza	n.d.	n.d.	1	n.d.	10							
N. cartelle controlli attivate su richieste pervenute dai cittadini	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	150							
N. controlli evasi sulle cartelle attivate a seguito di richieste pervenute dai cittadini	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	100							
N. progetti innovativi introdotti	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	20							
Indici di Tempo												
Tempo medio di intervento su chiamata alla centrale operativa (da segnalazione ad intervento) in minuti	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	15							
Tempo di risposta al cittadino	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	immediato							
Tempo di trasmissione agli uffici comunali (gg)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	3							
Tempo di trasmissione agli altri enti (gg)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	3							
Indici di Qualità												
% gradimento servizio	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	80%							
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)				100%	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)	48,85%	47,52%			
% 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.	66,67%			
N. progetti innovativi introdotti	n.d.	20			
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento) in minuti	n.d.	15			
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			
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizio (indagine)	n.d.	80%			
Note					

						ANNO	2011	
Obiettivo di macroattività								
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								
				2010	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Anno prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione				48.114	48.600			
N° volontari residenti sul territorio				35	40			
Popolazione over 75 anni				4.077	6.222			
Popolazione under 14 anni				5.961	6.471			
Popolazione 25-64 anni				25.209	25.264			
N° iniziative realizzate				2	4			
N° attività progettate				2	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)				n.d.	2			
Tempistica di intervento volontari in emergenza (ore)				1	1			
Indici di Spesa								
Spese correnti di Protezione civile				€ 48.661,00	€ 44.710,00			
Indici di Qualità								
Tempistica media di allertamento dalla comunicazione di criticità (ore)				4	4			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Anno precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
efficacia del servizio (n. iniziative realizzate / n. attività progettate)				100%	100%			
% di sensibilizzazione dei cittadini (volontari residenti sul territorio/popolazione 25-64 anni)				0,14%	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)				n.d.	2			
Tempistica di intervento volontari in emergenza (ore)				1	1			
Indicatori di Efficienza Economica								
spesa pro capite del servizio (spesa del processo/popolazione)				€ 1,01	€ 0,92			
Indicatori di Qualità								
Tempistica media di allertamento dalla comunicazione di criticità (gg)				4	4			
Note								

							ANNO	2011
Obiettivo della macroattività								
Misurazione della performance								
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>8300</i>							
Politica PGS	<i>4.1 - POLITICHE PER LA MOBILITA' URBANA</i>							
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								
	2008	2009	2010	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	4.584.153	4.483.307	4.558.579	4.542.013	4.500.000			
Indice medio di occupazione autobus (posti offerti/viaggiatori totali)	37,48	39,37	38,35	38,40	38			
Veicoli Km	2.246.099,80	2.240.279,98	2.248.466,31	2.244.948,70	2.129.109,34			
Indici di Tempo								
Velocità commerciale Km/h	17	17	18	17,33	18			
Frequenza/quantità corse (minuti)	25	25	24	24,67	24			
Indici di Qualità								
% gradimento servizio	81,6	87	92,4	87	87			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Indice medio di occupazione autobus (posti offerti/viaggiatori totali)				38,4	38			
Indicatori di Efficacia temporale								
Velocità commerciale Km/h				17,33	18			
Frequenza/quantità corse (minuti)				24,67	24			
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio (indagine)				87%	87%			
Note								

					ANNO	2011		
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro d Responsabilità	SETTORE LAVORI PUBBLICI E PATRIMONIO							
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	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 e riscaldamento)				3.108	3.000			
n. interventi di manutenzione eseguiti con personale interno				329	330			
n. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati con personale interno				3	6			
n. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati da professionisti esterni				0	1			
n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno				3	3			
n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno				2	1			
n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale interno				1	2			
n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno				0	1			
n. incarichi di servizi (progettazione, direzione lavori) affidate all'esterno				10	7			
n. procedure di gara espletate per affidamento lavori				2	4			
n. affidamenti in economia/d'urgenza				3	0			
n. segnalazioni di manutenzione pervenute (e-mail, forma cartacea, front office LP)				932	865			
n. segnalazioni di manutenzione evase di cui:				854	805			
- con personale interno				331	330			
- con imprese esterne				520	470			
- non di competenza comunale e inviate ai soggetti interessati				0	0			
- da valutare, da programmare, in programmazione				3	5			
- non evase				78	60			
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg)				7	7			
Indici di Spesa								
Spesa sostenuta per interventi di manutenzione eseguiti con impresa esterna				€ 496.974,48	€ 408.705,33			
Costo complessivo progetti definitivi o definitivi/esecutivi approvati per interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione				€ 3.515.000,00	€ 4.909.260,00			
Costo complessivo incarichi di servizio affidati all'esterno				€ 263.139,96	€ 115.777,00			
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)				9,57%	9,91%			
% 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%	85,71%			
% collaudi/regolare esecuzione esecuzione interna (n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale interno/n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno)				100%	66,67%			
% 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%	75%			
% evasione segnalazioni (n. segnalazioni di manutenzione evase/n. segnalazioni di manutenzione pervenute)				91,63%	93,06%			
% evasione segnalazioni con personale interno (n. segnalazioni di manutenzione evase con personale interno/n. segnalazioni di manutenzione evase)				38,76%	40,99%			
% evasione segnalazioni con imprese esterne (n. segnalazioni di manutenzione evase con imprese esterne/n. segnalazioni di manutenzione evase)				60,89%	58,39%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg)				7	7			
Note								

					ANNO	2011		
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità	SETTORE LAVORI PUBBLICI E PATRIMONIO							
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								
Stakeholders								
Cittadini e fruitori dei beni								
Indici								
				2010	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				539	700			
n. interventi di manutenzione eseguiti con personale interno				2.496	2.500			
n. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati con personale interno				4	4			
n. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati da professionisti esterni				0	0			
n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno				3	3			
n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno				3	0			
n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale interno				7	2			
n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno				0	1			
n. incarichi di servizio affidati all'esterno per lavori pubblici				1	2			
n. procedure di gara espletate per affidamento lavori				7	2			
n. affidamenti in economia/d'urgenza				8	0			
n. denunce di sinistri attivi pervenute per predisposizione relazione				16	25			
n. relazioni denunce sinistri attivi evase				16	23			
n. denunce di sinistri passivi pervenute per predisposizione relazione				107	80			
n. relazioni denunce sinistri passivi evase				106	78			
n. segnalazioni di manutenzione pervenute (e-mail, forma cartacea, front office LP)				3.602	3.200			
n. segnalazioni di manutenzione evase di cui:				3.487	3.130			
- con personale interno				2.942	2.400			
- con imprese esterne				408	630			
- non di competenza comunale inviate ai soggetti interessati				90	50			
- da valutare, da programmare, in programmazione				105	50			
- non evase				57	70			
Indici di Tempo								
Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg)								
Indici di Spesa								
Spesa sostenuta per interventi di manutenzione eseguiti con impresa esterna				€ 872.596,94	€ 1.664.999,61			
Costo complessivo progetti definitivi o definitivi/esecutivi approvati per interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione				4.950.000,00	€ 5.269.605,28			
Costo complessivo incarichi di servizio affidati all'esterno				€ 162.887,63	€ 45.661,13			
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)				82,24%	78,13%			
% 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%	100%			
% collaudi/regolare esecuzione esecuzione interna (n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale interno/n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno)				100%	66,67%			
% 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)				100%	92%			

Comune di Lecco

% evasione relazioni denunce sinistri passivi (n. relazioni denunce sinistri passivi evase/n. denunce di sinistri passivi pervenute per predisposizione relazione)	99,07%	97,50%			
% evasione segnalazioni (n. segnalazioni di manutenzione evase/n. segnalazioni di manutenzione pervenute)	94,31%	96,25%			
% evasione segnalazioni con personale interno (n. segnalazioni di manutenzione evase con personale interno/n. segnalazioni di manutenzione evase)	86,61%	77,92%			
% evasione segnalazioni con imprese esterne (n. segnalazioni di manutenzione evase con imprese esterne/n. segnalazioni di manutenzione evase)	12,01%	20,45%			
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg)					
Note					

						ANNO	2011	
Obiettivo della macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	SETTORE LAVORI PUBBLICI E PATRIMONIO							
	SERVIZIO VIABILITA'							
	Ufficio Viabilità							
	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								
	2008	2009	2010	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	-	-	15,30	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	903	1.000			
n. ordinanze viabilistiche emesse	-	-	238	238	250			
n. posti auto a pagamento di proprietà comunale e in uso pubblico in concessione a privati	-	-	876	876,00	1.250			
n. posti auto di proprietà comunale liberi (non a pagamento)	-	-	5.663	5.663	5.943			
n. posti auto a pagamento non di proprietà comunale e con gestione esterna	-	-	1.433	1.433	1.712			
n. posti auto complessivamente disponibili	-	-	7.972	7.972	8.905			
n. rapporti settimanali predisposti per chiusure viabilistiche	n.d	n.d	52	52	52			
n. segnalazioni evase	n.d	n.d	837	837	930			
n. segnalazioni evase/interventi effettuati con personale operaio	n.d	n.d	769	769	830			
n. segnalazioni evase con imprese esterne	n.d	n.d	68	68	100			
n. segnalazioni non di competenza comunale e inviate ai	n.d	n.d	15	15	15			
n. segnalazioni da valutare	n.d	n.d	6	6	10			
n. segnalazioni non evase	n.d	n.d	45	45	45			
Indici di Tempo								
% riscontri resi all'utenza entro 5 giorni dalla data di segnalazione (dal 2011)	-	-	-	n.d.	70%			
% riscontri resi all'utenza entro 10 giorni dalla data di segnalazione (dal 2011)	-	-	-	n.d.	20%			
% riscontri resi all'utenza oltre 10 giorni dalla data di segnalazione (dal 2011)	-	-	-	n.d.	10%			
Indici di Spesa								
Ammontare canone per concessioni di servizi per parcheggi Piazza Mazzini e Piazza Sassi	€ 104.623,01	€ 121.480,94	€ 127.645,00	€ 117.916,32	€ 127.645,00			
				Media triennio				
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)				7.972	8.905			
Ordinanze viabilistiche emesse e adempimenti collegati				238	250			
Interventi su segnalazione (% segnalazioni evase su segnalazioni di competenza pervenute)				91,03%	91,50%			
Indicatori di Qualità								
Informazione all'utenza (n. rapporti settimanali predisposti per chiusure viabilistiche pubblicati sul sito web comunale)				0	0			
Note								
Gli indicatori di performance relativi a: "offerta parcheggio all'utenza", "informazione all'utenza" e "interventi su segnalazione" si riferiscono al solo anno 2010.								

					ANNO	2011		
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	SETTORE LAVORI PUBBLICI E PATRIMONIO							
	SERVIZIO PATRIMONIO							
	Ufficio Patrimonio/1503							
	4.2 - POLITICHE PER LE INFRASTRUTTURE							
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	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	44			
n. contratti in locazione passiva				9	9			
n. spazi di proprietà comunale utilizzati				43	43			
n. totale immobili				180	180			
Indici Economici								
Fitti attivi da locazioni/concessione/convenzioni				€ 297.000,00	€ 158.610,00			
Fitti passivi da locazioni				€ 388.000,00	€ 824.509,00			
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)				20,56%	24,44%			
Grado di utilizzo spazi di proprietà comunale (n. immobili utilizzati /n. totale immobili)				23,89%	23,89%			
Indicatori di Efficienza Economica								
Provento medio da locazioni/concessione/convenzione (Fitti attivi da locazioni-concessione-convenzioni/n. contratti in locazione-concessione-convenzione attiva)				€ 8.027,03	€ 3.604,77			
Spesa media fitti passivi da locazioni (fitti passivi da locazioni/n. contratti in locazione passiva)				€ 43.111,11	€ 91.612,11			
Note								
La scheda attiene al patrimonio immobiliare direttamente gestito dal "servizio patrimonio"								

							ANNO	2011
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente</i>							
	<i>Servizio Piani attuativi - SIT - Ufficio di Piano</i>							
	<i>9100</i>							
	<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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
N. piani attuativi istruiti dall'ufficio	19	8	12	13	13			
N. piani attuativi presentati	19	8	12	13	13			
h apertura sett.le sportello utenza	3	3	3	3	3			
N. giorni di ricevimento extra sportello (appuntamento)	2	2	2	2	2			
N. certificazioni urbanistiche richieste	180	193	189	187,33	190			
N. certificazioni urbanistiche istruite	180	193	189	187,33	190			
N. convenzioni urbanistiche controllate	10	7	0	5,67	5			
N° istruttorie varianti al PRG	5	2	3	3,33	1			
N. incontri commissione urbanistica	12	6	17	11,67	18			
Indici di Tempo								
Tempo medio per istruttoria certificati destinazione urbanistica (in gg.)	30	30	20	26,67	20			
Tempo medio istruttoria Piani Attuativi (dall'ufficio)	120	120	120	120	120			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% istruttoria piani attuativi evasi (N. piani attuativi istruiti/N. piani attuativi presentati)				100%	100%			
% 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.)				26,67	20			
Tempo medio istruttoria Piani Attuativi (dall'ufficio)				120	120			
Note								

							ANNO	2011	
Obiettivo della macroattività									
Misurazione della performance									
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	<i>Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente</i>								
	<i>Servizio edilizia privata</i>								
	<i>9100</i>								
	<i>5.1 - POLITICHE PER IL TERRITORIO E LA QUALITA' URBANA</i>								
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									
	2008	2009	2010	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 - Santorie - etc.)	1092	1545	1.100	1.245,67	1.100				
N. Provvedimenti Edilizi istruiti (P.dIC. - DIA - Santorie - etc.)	1092	1545	1.100	1.245,67	1.100				
N. richieste Autorizzazioni Paesaggistiche pervenute	112	98	108	106	108				
N. Autorizzazioni Paesaggistiche rilasciate	112	98	108	106	108				
N. Condoni Edilizi rilasciati	12	20	8	13,33	8				
N. richieste accesso agli atti pervenute	280	290	310	293,33	320				
N. richieste accesso agli atti evase	280	290	310	293,33	320				
N. Esposti/Denunce/Segnalazioni irregolarità edilizie pervenute	76	80	88	81,33	88				
N. Esposti/Denunce/Segnalazioni irregolarità edilizie istruite	76	80	88	81,33	88				
N. richieste Certificazioni disponibilità alloggio pervenute	439	376	462	425,67	460				
N. Certificazioni disponibilità alloggio rilasciate	436	375	460	423,67	460				
N. Agibilità pervenute	86	78	72	78,67	70				
N. Agibilità rilasciate	84	78	70	77,33	70				
N. Commissioni per il Paesaggio	2	11	13	8,67	13				
N. Certificazioni dim Conformità Impianti pervenute	222	250	216	229,33	216				
N. Certificazioni di Conformità Impianti acquisiti agli atti	222	250	216	229,33	216				
N. Denunce Cementi Armati pervenute	76	81	74	77	74				
N. Denunce Cementi Armati acquisiti agli atti	76	81	74	77	74				
N. procedimenti conclusi oltre i termini	70	40	20	43,33	18				
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 (riscosso annuo)	€ 3.216.815,32	€ 2.285.018,97	€ 1.441.894,06	€ 2.314.576,12	€ 1.630.000,00				
Indici di Qualità									
% gradimento del servizio (indagine)	100%	100%	100%	100%					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO	
Indicatori di Efficacia									
% di accessibilità				15	15				
ore di apertura settimanale									
% conclusione procedimenti edilizi				100%	100%				
(procedimenti evasi/richieste pervenute)									
% richieste di Autorizzazioni Paesaggistiche evase				100%	100%				
(procedimenti conclusi/procedimenti avviati)									
% richieste Disponibilità Alloggi evase				99,53%	100%				
(Certificati emessi/richieste pervenute)									
% Denunce Cementi Armati evase				100%	100%				
(procedimenti evasi/richieste pervenute)									
% soddisfazione delle Agibilità				98,31%	100%				
(procedimenti evasi/procedimenti avviati)									
% soddisfazione degli accessi agli atti				100%	100%				
(n° richieste accesso atti evase/richieste pervenute)									
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)	€ 1.858,10	€ 1.481,82			
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (indagine)	90%	90%			
Note					

							ANNO	2011	
Obiettivo della macroattività Misurazione della performance									
Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo Politica PGS	Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente								
	Servizio demanio idrico e lacuale, ambiente								
	1505 - 9400								
	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 Autorizzazioni/Concessioni									
Stakeholders									
Cittadini/Professionisti/Imprese/Enti									
Indici									
	2008	2009	2010	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	11				
ricevimento utenza extra sportello [h/sett]	4	4	4	4	4				
n° segnalazioni pervenute	41	48	32,00	40,33	32				
n° segnalazioni istruite	41	48	32,00	40,33	32				
n° pratiche pregresse acquisite per passaggio di competenze (P.I. + D.L.)	361	5	2	122,67	20				
n° pratiche pregresse codificate (P.I. + D.L.)	361	5	2	122,67	20				
n° procedure di gara/incarichi/bandi/accordi di programma	1	2	4	2,33	1				
n° nuove pratiche pervenute (da nuove istanze)	53	143	38	78	46				
n° Autorizzazione/Concessione Polizia Idraulica	24	32	19	25	26				
n° Concessioni Temporanee (P.I. - D.L.)	3	3	2	2,67	2				
n° Autorizzazione allo scarico in corpo idrico superficiale	5	2	7	4,67	4				
n° Autorizzazione sfalcio piante in fascia di rispetto	5	2	4	3,67	1				
n° Concessioni minori	10	100	1	37	7				
n° Autorizzazione Manifestazioni	6	4	5	5	6				
n° Nuove Pratiche evase	44	128	35	69	42				
n° Autorizzazione/Concessione Polizia Idraulica	18	25	13	18,67	22				
n° Concessioni Temporanee (P.I. - D.L.)	3	1	2	2	2				
n° Autorizzazione allo scarico in corpo idrico superficiale	4	2	5	3,67	4				
n° Autorizzazione sfalcio piante in fascia di rispetto	5	2	4	3,67	1				
n° Concessioni minori	8	94	6	36	7				
n° Autorizzazione Manifestazioni	6	4	5	5	6				
n° sopralluoghi effettuati	75	80	85	80	80				
n° procedimenti conclusi oltre i termini	4	6	6	5,33	4				
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]	225	240	255	240	255				
Tempo medio di risposta alle segnalazioni [h dalla segnalaz.]	72	60	48	60	48				
Tempo medio di istruttoria pratiche - Polizia Idraulica [gg]:	50	47	45	47,42	45				
Autorizzazione/Concessione Polizia Idraulica [gg]	90	90	90	90	90				
Concessioni Temporanee (P.I. - D.L.) [gg]	45	40	35	40	35				
Autorizzazione allo scarico in corpo idrico superficiale [gg]	55	52	48	51,67	48				
Autorizzazione sfalcio piante in fascia di rispetto [gg]	10	7	7	8	7				
Tempo medio di istruttoria pratiche Demanio Lacuale [gg]:	90	83	80	84,17	80				
Concessioni minori [gg]	150	140	140	143,33	140				
Autorizzazione Manifestazioni [gg]	30	25	20	25	20				
Indici Economici									
Accertato Pratiche Pregresse - Polizia Idraulica [€/anno]	€ 218.390,75	€ 107.646,72	€ 66.321,42	€ 130.786,30	€ 49.557,06				
Accertato Nuove pratiche - Polizia Idraulica [€/anno]	€ 22.720,36	€ 14.080,88	€ 23.561,47	€ 20.120,90	€ 34.493,11				
Riscosso pratiche pregresse - Polizia Idraulica [€/anno]	€ 217.387,36	€ 107.464,16	€ 66.136,36	€ 130.329,29	€ 49.379,38				
Riscosso Nuove Pratiche - Polizia Idraulica [€/anno]	€ 22.720,36	€ 14.080,88	€ 23.422,02	€ 20.074,42	€ 31.620,62				
Accertamento - Demanio Lacuale [€/anno]	€ 579.210,62	€ 320.391,57	€ 236.059,85	€ 378.554,01	€ 170.678,50				
Riscosso pratiche - Demanio Lacuale [€/anno]	€ 331.959,62	€ 304.332,08	€ 220.458,85	€ 285.583,52	€ 140.000,00				
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%	54,55%			
% 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)					74,67%	85%			
% Concessioni minori evase (nel periodo di gestione del Demanio Lacuale) (Concessioni Minori evase/Concessioni minori pervenute)					97,30%	100%			
% Autorizzazione manifestazioni evase (Autorizzazioni manifestazioni evase/Autorizzazioni manifestazioni pervenute)					100%	100%			

Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di risposta alle segnalazioni [h dalla segnalaz.]	60	48			
Tempo medio per sopralluoghi [h/anno]	240	255			
Tempo medio di istruttoria pratiche - Polizia Idraulica [gg]	47,42	45			
Tempo medio di istruttoria pratiche Demanio Lacuale [gg]	84,17	80			
% Efficacia tempi di evasione pratiche (n. pratiche nuove evase nei tempi/N. Pratiche nuove evase)	92,27%	90,48%			
Indicatori di Efficienza Economica					
% riscosso pratiche pregresse P.I. (tot. riscosso pratiche pregresse/tot. accertato pratiche pregresse)	99,65%	99,64%			
% riscosso nuove pratiche P.I. (tot. riscosso nuove pratiche /tot. accertato nuove pratiche)	99,77%	91,67%			
% riscosso pratiche D.L. (tot. riscosso/tot. accertato)	75,44%	82,03%			
Note					

						ANNO	2011	
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 QUALITA' 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								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.500			
N. QI raccolta differenziata	127.946	125.993	131.178,30	128.372,43	136.000			
N. QI raccolta indifferenziata	105.347,70	103.663,10	107.254,80	105.421,87	110.000			
Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)	233.294	229.656	238.433	233.794,33	246.000			
N° controlli	568	755	864	729	690			
N° utenze	25.343	26.765	27.519	26.542,33	28.500			
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	€ 4.460.436,00	€ 4.399.097,00	€ 4.361.273,00	€ 4.406.935,33	€ 4.261.714,73			
Entrate TARSU (per determinazione rapporto di copertura del servizio)	€ 6.142.158,71	€ 6.248.238,65	€ 6.246.889,44	€ 6.212.428,93	€ 6.322.500,00			
Costi raccolta differenziata	€ 1.676.531,00	€ 1.671.454,00	€ 1.956.054,00	€ 1.768.013,00	€ 1.921.304,42			
totale costi per raccolta e smaltimento	€ 6.331.967,00	€ 6.240.295,00	€ 6.317.327,00	€ 6.296.529,67	€ 6.183.019,15			
totale costi (per determinazione % di copertura del servizio)	€ 6.548.600,00	€ 6.555.000,00	€ 6.871.589,50	€ 6.658.396,50	€ 6.910.000,00			
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati	n.d.	n.d.	716	n.d.	900			
N. interventi effettuati	n.d.	n.d.	716	n.d.	900			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% raccolta differenziata [QI. raccolta differenziata /Totale ql. rifiuti (RSU + differenziata)]				54,91%	55,28%			
Produzione rifiuti pro capite [ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze]				8,81	8,63			
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 QI (spesa del processo/QI totali raccolti)				€ 26,93	€ 25,13			
% di copertura economica del servizio (provento del processo/costo del processo)				93,30%	91,50%			
Spesa delle raccolta differenziata (costi differenziata /ql. smaltiti da differenziata)				€ 13,77	€ 14,13			
Indicatori di Qualità								
% disservizio (n. disservizi segnalati/n. interventi effettuati)				n.d.	100%			
Note								

**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

	2008	2009	2010	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	11			
n. ore di ricevimento utenza extra sportello (h/sett)	3	3	3	3	3			
n° assegnazioni/bonifiche/controllo codici impianti CURIT	n.d.	n.d.	2.220	n.d.	2.500			
n° ispezioni effettuate sugli impianti termici	n.d.	n.d.	0	n.d.	400			
n° bollini venduti	n.d.	n.d.	5.546	n.d.	5.000			
n° procedure di gara/incarichi/accordi programma	n.d.	n.d.	5	n.d.	5			
n° segnalazioni pervenute	100	180	200	160	200			
n° segnalazioni istruite	100	180	200	160	200			
n° istanze pervenute per autorizzazioni/certificati	61	73	72	69	27			
n° autorizzazioni/certificati rilasciati	61	73	70	68	27			
n° esposti/denunce pervenute	15	37	22	24,67	35			
n° esposti/denunce istruiti	15	37	22	24,67	35			
n° richieste accesso agli atti pervenute	3	4	6	4,33	7			
n° richieste accesso agli atti evase	3	4	6	4,33	7			
n° procedimenti conclusi oltre i termini	0	0	0	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)	132	220	220	190,67	220			
tempo medio di risposta alle segnalazioni (h dalla segnalaz.)	40	30	24	31,33	30			
tempo medio istruttoria pratiche (gg)	30	25	20	25	20			
tempo medio verifiche CURIT (h/anno)	n.d.	n.d.	370	n.d.	417			
tempo medio per verifica impianti termici (h/anno)	n.d.	n.d.	0	n.d.	800			
tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	10	10	10	10	10			
Indici Economici								
entrata impianti termici	€ 48.488,00	€ 39.280,00	€ 46.240,00	€ 44.669,33	€ 35.000,00			
entrate sanzioni acustica	€ 3.612,00	€ 3.096,00	€ 4.128,00	€ 3.612,00	€ 1.032,00			
entrate cave	€ 231.938,96	€ 188.428,68	€ 151.364,84	€ 190.577,49	€ 175.000,00			

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%	54,55%			
% soddisfazione segnalazioni (n. segnalazioni istruite/n. segnalazioni pervenute)	100%	100%			
% autorizzazioni/certificati rilasciati (n. autorizzazioni/certificati rilasciati /n. istanze pervenute)	99,03%	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.)	31,33	30			
tempo dedicato ai sopralluoghi (h/anno)	190,67	220			
tempo medio istruttoria pratiche (gg)	25	20			
% Efficacia tempi di rilascio autorizzazioni, certificati (n. autorizzazioni, certificati rilasciati nei tempi/n. autorizzazioni, certificati rilasciati)	100%	100%			

Note