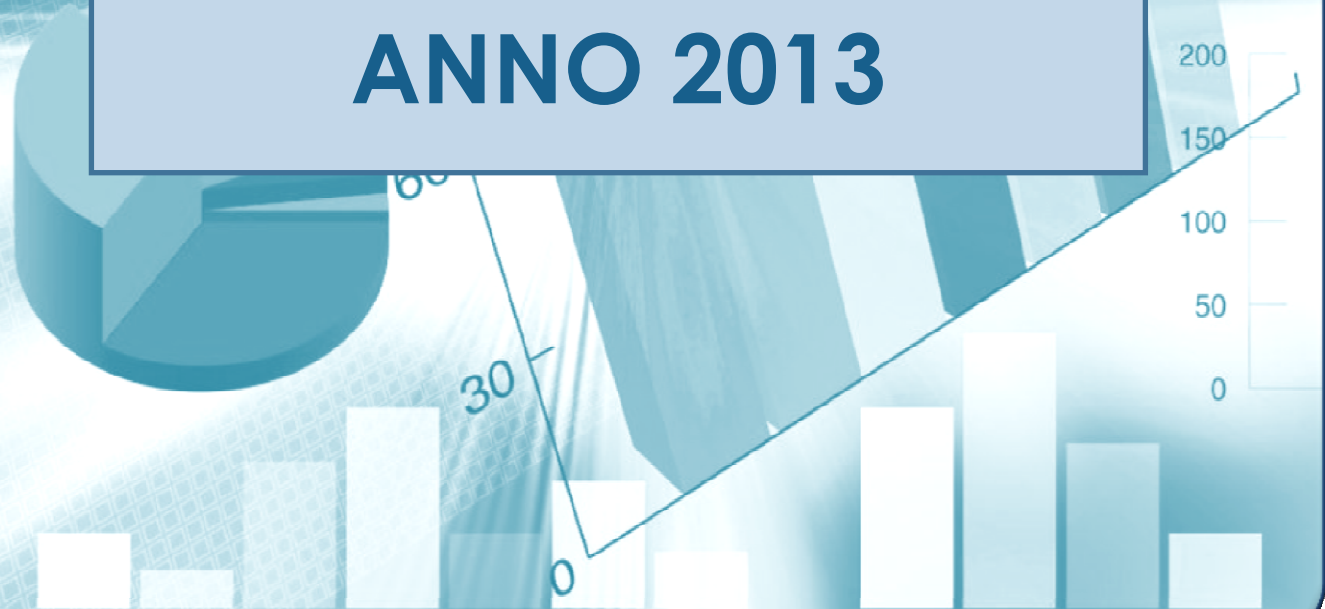


Allegato 4)



# LE MACROATTIVITA'

## ANNO 2013



## Settore Affari generali e Attività Produttive

							ANNO	2013			
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità	<b>Settore Affari generali e Attività Produttive</b>										
Servizio	<b>SPORTELLINO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE</b>										
Ufficio/Centro di Costo	<b>11201</b>										
Politica PGS	<b>N. 1.1 - POLITICHE DELLO SVILUPPO ECONOMICO</b>										
<b>Macroattività 1</b>											
<b>Gestire lo Sportello Unico</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Tecnici professionisti / Imprese/Cittadini</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>% di verifica delle SCIA</b> (n. domande verificate/n. domande presentate)					101,62%	100%		15%		si	si
<b>% di domande di autorizzazione per pubblici esercizi sottoposte a controllo documentale (casellario penale e Antimafia)</b> (n. domande autorizzazioni per pubblici servizi sottoposte a controllo documentale (casellario penale e Antimafia)/n. domande presentate per pubblici esercizi )					n.d.	100%		10%		si	si
<b>% di sviluppo</b> (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)					8,27%	6,32%				no	no
<b>% di cessazioni</b> (attività cessate/attività presenti sul territorio)					7,60%	5,79%				no	no
<b>Capillarità del commercio</b> (n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)					95,23%	97,89%				no	no
<b>n. licenze attive - autorizzazioni/popolazione residente</b> (licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)					3,51%	3,29%				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Tasso di accessibilità</b> (n. ore apertura al pubblico settimanale)					19	22				no	no
<b>Tempo massimo per verifica SCIA</b> (tra arrivo PEC della SCIA e verifica della completezza) maggiore o uguale al 95% (in giorni)					n.d.	30		10%		si	si
<b>Tempo massimo per verifica SCIA nei termini di legge</b> (tra arrivo PEC della SCIA e verifica della completezza) uguale al 100% (in giorni)					n.d.	60		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio autorizzazioni per occupazione di suolo pubblico</b> (esclusi i casi di installazione di tende) maggiore o uguale al 95% (in giorni)					n.d.	10		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio autorizzazioni per occupazione di suolo pubblico nei termini di legge</b> uguale al 100% (in giorni)					n.d.	60		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio autorizzazione per l'installazione di mezzi pubblicitari maggiore o uguale al 95% (in giorni)</b> - esclusi i casi in cui l'edificio è sottoposto a vincoli architettonici					n.d.	30		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio autorizzazione per l'installazione di mezzi pubblicitari nei termini di legge</b> uguale al 100% (in giorni)					n.d.	90		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio concessioni utilizzo posteggi del mercato</b> maggiore o uguale al 95% (in giorni)					n.d.	25		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio concessioni utilizzo posteggi del mercato nei termini di legge</b> uguale al 100% (in giorni)					n.d.	90		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio autorizzazioni per pubblici esercizi</b> maggiore o uguale al 95% (in giorni)					n.d.	42		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio autorizzazioni per pubblici esercizi nei termini di legge</b> nel 100% dei casi (in giorni)					n.d.	45		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio autorizzazioni al commercio itinerante su aree pubbliche</b> maggiore o uguale al 95% (in giorni)					n.d.	60		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio autorizzazioni al commercio itinerante su aree pubbliche nei termini di legge</b> uguale al 100% (in giorni)					n.d.	90		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio autorizzazioni per spettacoli viaggianti</b> (si considera un mese prima della data definita per la S.Pasqua)					n.d.	30		5%		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio licenze per pubblici intrattenimenti</b> maggiore o uguale al 95% (in giorni)					n.d.	n.d.		/		si	si
<b>Tempo massimo per rilascio licenze per pubblici intrattenimenti nei termini di legge</b> uguale al 100% (in giorni)					n.d.	60		5%		si	si
<b>Note</b>											

							ANNO	2013			
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità	<b>AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE</b>										
Servizio	<b>Serv. Demografici, statistica e servizi generali</b>										
Centro di Costo	<b>1214</b>										
Politica PGS	<b>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</b>										
<b>Macroattività 25</b>											
<b>Gestire i servizi generali, il protocollo e l'archivio</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e in uscita e gli adempimenti normativi</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Uffici comunali e cittadini</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Efficacia del Servizio Protocollo</b> (n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/n. atti protocollati complessivamente)					59%	34,48%				no	no
<b>Efficacia del Servizio Protocollo</b> (n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/n. ore di lavoro dedicate al protocollo)					9,27	8,17				no	no
<b>Efficacia del Servizio Archivio</b> (n. pezzi ricercati /n. ore di lavoro dedicate all'archivio)					0,73	0,80				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Registrazione posta con un ritardo non superiore a 2 giorni</b> (n. giorni nell'anno in cui si rispettano i tempi previsti (2 gg lavorativi)/n. giorni lavorativi dell'anno) maggiore o uguale al 80%					n.d.	80%		70%		si	si
<b>Atti notificati nei tempi</b> (n. atti notificati entro i termini/n. atti notificati)					100%	100%		30%		si	si
<b>Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)</b>					40	40				no	no
<b>Tasso di accessibilità servizio portineria</b> (n. ore apertura al pubblico settimanale)					60	60				no	no
<b>Tasso di accessibilità servizio centralino</b> (n. ore apertura al pubblico settimanale)					40	40				no	no
<b>Note</b>											

							ANNO	2013
<b>Obiettivo di macroattività</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Settore/Centro d Responsabilità	<b>AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE</b>							
Servizio	<b>Servizi demografici, statistica</b>							
Centro di Costo	<b>1700 - 1702</b>							
Politica PGS	<b>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</b>							
<b>Macroattività 26</b>								
<b>Gestire i servizi demografici</b>								
<b>Finalità della Macroattività</b>								
<b>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</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Cittadini</b>								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>							Ente	Settore
<b>Tasso di accessibilità</b> (n. ore di apertura settimanale)		30	30				no	no
<b>% Personale</b> (n. dipendenti del servizio/popolazione)		0,051%	0,041%				no	no
<b>Pratiche pro capite</b> (n. c.identità-certificati anagr.-variaz.ni anagr.-indagini istat-eventi stato civile/ popolazione)		1,06	0,80				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Rilascio immediato dei duplicati delle tessere elettorali</b> (n. duplicati tessere elettorali con rilascio immediato/n. duplicati tessere elettorali)		100%	100%		20%		si	si
<b>Trasmissione elenchi delle revisioni nei termini di legge</b> (n. revisioni semestrali e dinamiche inviate entro i termini di legge/n. revisioni semestrali e dinamiche da inviare)		100%	100%		40%		si	si
<b>Rilascio dei documento nei tempi attesi</b> (n. atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazione per emigrazioni evasi nei termini attesi/n. atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazione per emigrazioni evasi)		100%	100%		40%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Spesa pro capite del servizio</b> (spesa del servizio/popolazione)		€ 18,64	n.d.				no	no
<b>Spesa medio pratica</b> (spesa del servizio/n. pratiche)		€ 17,58	n.d.				no	no
<b>Note</b>								
Il dato "n. certificati rilasciati" riferito all'anno 2010 comprende il rilascio dei certificati di iscrizione alle liste elettorali per le elezioni comunali e, nell'anno in corso, l'iscrizione per i referendum.								

							ANNO	2013			
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità	<i>AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE</i>										
Servizio	<i>Servizio necroscopico cimiteriale</i>										
Centro di Costo	<i>10500</i>										
Politica PGS	<i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i>										
<b>Macroattività 27</b>											
<b>Erogare i servizi cimiteriali</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>Garantire la gestione e il monitoraggio dell'attività dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto della relativa normativa</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Cittadini</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Tasso di accessibilità</b> (n. ore apertura al pubblico settimanale)					36	36				no	no
<b>Gestione del contratto dei servizi cimiteriali</b> (n. attività controllate presso i cimiteri comunali/n. attività da controllare presso i cimiteri comunali)					n.d.	100%		30%		si	si
<b>Efficacia della custodia</b> (n. ore di custodia/totale apertura)					51,43%	51,43%				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Concessioni cimiteriali evase nei tempi</b> (n. richieste di concessioni cimiteriali evase entro 7 giorni/n. domande concessioni rilasciate) pari o superiore al 95% dei casi					100%	100%		30%		si	si
<b>Concessioni cimiteriali evase nei tempi</b> (n. richieste di concessioni cimiteriali evase entro 30 giorni/n. domande concessioni rilasciate) nel 100% dei casi					100%	100%		30%		si	si
<b>Indicatori di Qualità</b>											
<b>n. reclami/segnalazioni</b>					0	2		10%		si	si
<b>Note</b>											

							ANNO	2013			
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Servizio Informatico ICT</i>										
Servizio	<i>Servizio Informatico ICT</i>										
Ufficio/Centro di Costo	<i>1800</i>										
Politica PGS	<i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i>										
<b>Macroattività 28</b>											
<b>Gestire i sistemi informativi</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Uffici comunali</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Tasso sviluppo</b> (n. postazioni hardware/ n. dipendenti)					1,01	1,06				no	no
<b>Tasso di sviluppo dei servizi on line per i cittadini</b> (incremento % servizi on line rispetto al 2010)					n.d.	25%		10%		si	si
<b>% Personale</b> (n. dipendenti del servizio/n. dipendenti)					1,26%	1,19%				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Interventi di supporto informatico/informativo evasi entro 2 giorni lavorativi</b> (n. interventi evasi/n. interventi richiesti) nel 100% dei casi					n.d.	99,00%		50%		si	si
<b>Interventi di supporto informatico/informativo risolti entro 3 giorni lavorativi</b> (n. interventi risolti/n. interventi richiesti) nel 80% dei casi					n.d.	80%		40%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Spesa unitaria del servizio</b> (spesa complessiva del processo/n. dipendenti)					€ 1.530,76	€ 1.313,43				no	no
<b>Spesa pro capite del servizio</b> (spesa complessiva del processo/popolazione)					€ 10,92	€ 9,05				no	no
<b>Spesa unitaria postazione</b> (spesa complessiva del processo/n. postazioni)					€ 1.530,76	€ 1.239,44				no	no
<b>Note</b>											

## Servizio Polizia Locale

							ANNO 2013				
Obiettivo di macroattività											
Misurazione della performance											
Settore/Centro di Responsabilità		<b>POLIZIA LOCALE</b>									
Servizio		<b>Servizio Polizia Locale</b>									
Ufficio/Centro di Costo		<b>3100</b>									
Politica PGS		<b>3.3 - POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA</b>									
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											
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
Indicatori di Efficacia										Ente	Settore
<b>Vigilanza stradale</b> (ore di attività di controllo stradale-vigilanza del territorio/ore servizio complessive polizia locale)					67,74%	71,33%		30%		si	no
<b>Tasso presenza</b> (ore attività di controllo stradale/Km strade territorio)					449,27	461,54				no	no
<b>Tasso sicurezza stradale</b> (N. sinistri/Km strade territorio)					4,14	3,42				no	no
<b>% sanzioni immediatamente contestate</b> (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali del C.d.S.)					4,14%	3,95%				no	no
Indicatori di Efficacia temporale											
<b>Tempo medio di intervento massimo su chiamata (solo sicurezza stradale) in minuti</b>					14	10		25%		si	no
<b>Notificare verbali entro i tempi previsti dalla normativa</b> (n. verbali di PL notificati entro i termini di legge attesi/n. verbali di PL da notificare) nel 100% dei casi					n.d.	100%		25%		si	si
<b>Notizie di reato comunicate in tempi brevi</b> (n. notizie di reato comunicate nei tempi previsti/n. notizie di reato da comunicare) nel 90% dei casi					100%	100%		20%		si	si
Indicatori di Efficienza Economica											
<b>Valore medio sanzioni accertate</b> (proventi di competenza accertati/n. infrazioni)					€ 73,87	n.d.				no	no
<b>Valore medio sanzioni riscosse</b> (proventi di competenza riscossi/n. infrazioni)					€ 64,97	n.d.				no	no
Note											

							ANNO 2013	
Obiettivo di macroattività Misurazione della performance								
Settore/Centro d Responsabilità		<b>POLIZIA LOCALE</b>						
Servizio		<b>Servizio Polizia Locale</b>						
Ufficio/Centro di Costo		<b>3100</b>						
Politica PGS		<b>3.3 - POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA</b>						
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								
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
Indicatori di Efficacia							Ente	Settore
<b>% Presenza vigili servizi prossimità e di servizio con unità mobile</b> (n. ore servizio di prossimità e di servizio con unità mobile/n. ore servizio di controllo stradale/vigilanza territorio)		28,25%	27,78%				no	no
<b>% soddisfazione richieste alla centrale operativa</b> (n. interventi evasi dalla centrale operativa/n. interventi richiesti alla centrale operativa)		100%	100%		15%		si	si
<b>% soddisfazione richieste di accesso videosorveglianza</b> (n. richieste accesso videosorveglianza evase/n. richieste accesso videosorveglianza complessivo)		100%	100%				no	no
<b>% utilità richieste di accesso interno videosorveglianza</b> (n. richieste accesso videosorveglianza interne risultate utili/richieste accesso videosorveglianza interne)		48,87%	45,45%				no	no
<b>% evasione richieste dei cittadini</b> (n. controlli evasi sulle cartelle attivate a seguito di richieste pervenute dai cittadini/n. cartelle controlli attivate su richieste pervenute dai cittadini) maggiore o uguale al 90%		92,70%	100%		10%		si	si
<b>n. progetti innovativi introdotti</b>		20	16,00					
<b>Vigilare sul regolare svolgimento dell'attività commerciale e produttiva</b> (n. sopralluoghi relativi all'attività commerciale e produttiva eseguiti/n. sopralluoghi relativi all'attività commerciale e produttiva richiesti) maggiore o uguale all'80%		n.d.	100%		15%		si	si
Indicatori di Efficacia temporale								
<b>Tempo medio di intervento su chiamata (da segnalazione ad intervento) in minuti</b>		12,50	10		10%		si	no
<b>Tempo di risposta al cittadino</b>		immediato	immediato		10%		si	no
<b>Tempo di trasmissione agli uffici comunali (gg)</b>		3	3		5%		si	no
<b>Tempo di trasmissione agli altri enti (gg)</b>		3	3		5%		si	no
<b>Gestire le ordinanze TSO-ASO entro i termini di legge</b> (n. ordinanze TSO-ASO gestite entro i termini attesi/n. ordinanze TSO-ASO gestite) nel 100% dei casi		n.d.	100%		20%		si	si
Indicatori di Qualità								
<b>% gradimento servizio</b> (indagine)		n.d.	80%		10%		si	si
Note								

## Servizio Protezione Civile

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro d Responsabilità		<i>PROTEZIONE CIVILE</i>									
Servizio		<i>Servizio Protezione Civile</i>									
Ufficio/Centro di Costo		<i>9300</i>									
Politica PGS		<i>3.3 - POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA</i>									
<b>Macroattività 40</b>											
<b>Gestire la Protezione civile</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>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</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Cittadini</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media biennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>efficacia del servizio</b> (n. iniziative realizzate/n. attività progettate) maggiore o uguale al 90%					100%	100%		10%		si	si
<b>% di sensibilizzazione dei cittadini</b> (volontari residenti sul territorio/popolazione 25-64 anni)					0,17%	0,17%				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Tempo per intervento ufficio emergenza (in ore)</b> nel 100% dei casi					1	1		20%		si	si
<b>Tempo per intervento geologo convenzionato emergenza (in ore)</b> nel 100% dei casi					2	2		20%		si	si
<b>Tempo per intervento ditta convenzionata emergenza (in ore)</b> nel 100% dei casi					2	2		20%		si	si
<b>Tempo di intervento volontari in emergenza (in ore)</b> nel 100% dei casi					1	1		10%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>spesa pro capite dei servizi</b> (spesa del processo/popolazione)					€ 0,74	€ 0,97				no	no
<b>Indicatori di Qualità</b>											
<b>Tempistica di allertamento dalla comunicazione di criticità (in ore)</b> nel 100% dei casi					3	3		20%		si	si
<b>Note</b>											
Per l'anno 2013 l'importo indicato per le spese è, attualmente, presunto											

## Servizio Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
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									
<b>Macroattività 22</b>											
<b>Gestire la comunicazione istituzionale</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>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</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Cittadini</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>% di richieste evase nei tempi previsti</b> (n. messaggi web evasi/n. messaggi web in entrata) maggiore o uguale al 90%					94,13%	75%		30%		si	si
<b>Media di partecipazione agli incontri istituzionali</b> (n. partecipanti incontri istituzionali/n. incontri istituzionali)					113,87	75				no	no
<b>Aggiornamento mensile sito istituzionale</b> (n. pubblicazioni sul sito web/mese)					185,36	166,67		10%		si	si
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Tempo di risposta messaggi web entro 5 giorni</b> uguale al 100%					94,13%	75%		15%		si	si
<b>Tempo di evasione richiesta pubblicazioni e aggiornamenti sul sito web entro 1 giorno</b> uguale al 100%					100%	100%		5%		si	si
<b>Tempo inoltro della segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ai competenti settori entro 1 giorno</b> uguale al 100%					100%	100%		5%		si	si
<b>Gestire le segnalazione e i reclami via web</b> Tempo di risposta alla segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ricevuta dal cittadino via web - dal ricevimento della risposta da parte del settore alla comunicazione al cittadino - uguale al 100% entro 1 giorno					100%	100%		20%		si	si
<b>Gestire le segnalazione e i reclami</b> Tempo di risposta alla segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ricevuta dal cittadino - dal ricevimento della risposta da parte del settore alla comunicazione al cittadino - uguale al 100% entro 1 giorno					100%	100%		15%		si	si
<b>Note</b>											

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
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									
<b>Macroattività 23</b>											
<b>Gestire le relazioni esterne</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>Garantire il soddisfacimento delle esigenze di informazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza mediante l'utilizzo della strumentazione prevista dalla legislazione vigente</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Cittadini</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media biennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Media partecipanti alle iniziative di rappresentanza</b> (n. partecipanti iniziative di rappresentanza/n. iniziative di rappresentanza)					27,20	30				no	no
<b>Capacità di realizzazione delle iniziative di rappresentanza programmate</b> (n. iniziative di rappresentanza realizzate/n. iniziative di rappresentanza programmate) maggiore o uguale 90%					91,07%	100%				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Tempestività della comunicazione</b> (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa di rappresentanza) inferiore o uguale a 10 giorni					11,50	13		100%		si	si
<b>Note</b>											

							ANNO 2013	
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	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								
INDICATORI DI PERFORMANCE			Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa
Indicatori di Efficacia								Ente Settore
<b>Tasso di accessibilità settimanale</b> (n. ore apertura al pubblico settimanale di ogni Servizio di Zona)			6	6				no no
<b>Media partecipanti incontri</b> (n. partecipanti incontri/n. incontri con cittadini e associazioni)			80,24	40,00				no no
<b>Capacità di realizzazione degli incontri</b> (n. incontri con cittadini e associazioni realizzati/n. incontri con cittadini e associazioni programmati) maggiore o uguale 95%			144%	100%		40%		si si
<b>Capacità di realizzazione delle consulenze notarili</b> (n. incontri notarili realizzati/n. incontri notarili programmati) maggiore o uguale 80%			n.d.	95%		40%		si no
Indicatori di Efficacia temporale								
<b>Tempestività della comunicazione</b> (tempo intercorrente fra la diffusione dell'informazione e l'iniziativa) inferiore o uguale a 13 giorni			13	13		20%		si si
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								

## Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia

							ANNO 2013		
Obiettivo di macroattività									
Misurazione della performance									
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>								
Servizio	<i>Servizio Infanzia</i>								
Ufficio/Centro di Costo	<i>10101/10103/10404</i>								
Politica PGS	<i>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</i>								
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									
INDICATORI DI PERFORMANCE		Media biennio/triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa		
Indicatori di Efficacia							Ente	Settore	
<b>% di utilizzo del servizio nidi</b> (posti occupati/posti disponibili)		100%	100%				no	no	
<b>% di utilizzo del servizio C.P.I.</b> (posti occupati/posti disponibili)		102%	136%				no	no	
<b>% di utenti potenziali nidi</b> (richieste pervenute/bimbi residenti 0-3 anni)		5%	4,74%				no	no	
<b>% di utenti potenziali C.P.I.</b> (richieste pervenute/bimbi residenti 0-3 anni)		1,26%	1,48%				no	no	
<b>Accessibilità annuale Nidi</b> (n. ore apertura al pubblico annuale)		1893,33	1820				no	no	
<b>Accessibilità annuale C.P.I.</b> (n. ore apertura al pubblico annuale)		633	995				no	no	
<b>Capacità di realizzazione delle attività programmate</b> (n. attività socio-educative rivolte all'infanzia realizzate/n. attività socio-educative rivolte all'infanzia programmate) maggiore o uguale al 90%		n.d.	100%		40%		si	si	
<b>% di rinunce nidi</b> (numeri rinunce/numero iscritti)		12,32%	12,09%				no	no	
<b>% di rinunce C.P.I.</b> (numeri rinunce/numero iscritti)		16,28%	20,00%				no	no	
Indicatori di Efficacia temporale									
<b>Tempo medio in lista di attesa (in mesi)</b>		8	8				no	no	
Indicatori di Efficienza Economica									
<b>% di copertura del servizio Nidi</b> (provento/spesa del processo)		30,23%	38,96%				no	no	
<b>% di copertura del servizio C.P.I.</b> (provento/spesa del processo)		n.d.	45,56%				no	no	
<b>Spesa unitaria Nidi</b> (spesa del processo/n. iscritti)		€ 7.094,10	€ 7.667,11				no	no	
<b>Spesa unitaria C.P.I.</b> (spesa del processo/n. iscritti)		n.d.	€ 2.458,12				no	no	
<b>Spesa procapite del servizio</b> (spesa complessiva del processo/n. bambini 0-3 anni)		n.d.	€ 857,09				no	no	
Indicatori di Qualità									
<b>% gradimento servizio</b> (indagine)		92,33%	92,50%		30%		si	si	
<b>Valutazione del servizio da parte degli operatori</b> (indagine)		n.d.	70%		30%		si	si	
Note									
Apertura CPI "Floridò" a settembre 2011.									

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità		<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>									
Servizio		<i>Servizio per la tutela dei Minori e dei legami Familiari</i>									
Ufficio/Centro di Costo		<i>10102/10404</i>									
Politica PGS		<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>									
<b>Macroattività 3</b>											
<b>Gestire i servizi per i minori</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori sottoposti a provvedimento dell'attività giudiziaria e delle loro famiglie</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Famiglie con minori assistiti</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/domande presentate)					22,19%	21,28%				no	no
<b>% di assistiti</b> (minori assistiti/minori presenti sul territorio)					2,86%	2,83%				no	no
<b>Media minori assistiti da operatore</b> (minori assistiti/n.operatori del servizio)					31,55	39,17				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Rispetto tempistica assistenza minore entro i termini prescritti</b> (n. risposte al T.M e T.O.entro i termini richiesti/n. minori segnalati civili) pari all'80%					n.d.	80%		100%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Contributo medio per affido</b> (importo per affido/interventi in affido)					€ 3.997,43	€ 4.166,67				no	no
<b>Spesa media per rette</b> (importo rette/comunità educativa + comunità diurna)					€ 13.333,55	€ 15.552,24				no	no
<b>contributo medio erogato alle famiglie</b> (totale contributi erogati /n° contributi erogati)					€ 642,01	€ 1.000,00				no	no
<b>Note</b>											

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>										
Servizio	<i>Rete dei servizi per la disabilità</i>										
Ufficio/Centro di Costo	<i>10402/10404</i>										
Politica PGS	<i>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</i>										
<b>Macroattività 4</b>											
<b>Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>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</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Diversamente abili e loro famiglie</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>% soddisfazione delle richieste CDD</b> (domande accolte/domande presentate)					100%	67%				no	no
<b>% soddisfazione delle richieste CSE</b> (domande accolte/domande presentate)					100%	113%				no	no
<b>% soddisfazione delle richieste CSS</b> (domande accolte/domande presentate)					99%	93%				no	no
<b>Media diversamente abili assistiti da operatore CDD</b> (n. utenti CDD/n. operatori CDD)					n.d.	1,72				no	no
<b>Media diversamente abili assistiti da operatore CSE</b> (n. utenti CSE/n. operatori CSE)					n.d.	4,25				no	no
<b>Media diversamente abili assistiti da operatore CSS</b> (n. utenti CSS/n. operatori CSS)					n.d.	0,00				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Rispetto tempistica assistenza diversamenti abili entro 10 giorni lavorativi</b> (n. disabili assistiti entro i tempi previsti/n. disabili inseriti) maggiore o uguale al 97%					n.d.	97,69%		50%		si	si
<b>Rispetto tempistica assistenza diversamenti abili entro 20 giorni lavorativi</b> (n. minori disabili entro i tempi previsti/n. disabili inseriti) uguale al 100%					n.d.	100%		50%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Retta media per utente inserito</b> (retta a carico dell'ente per CDD/n. utenti residenti CDD)					€ 5.676,00	€ 5.255,56				no	no
<b>Retta media per utente inserito</b> (retta a carico dell'ente per CSE/n. utenti residenti CSE)					€ 8.451,28	€ 7.847,62				no	no
<b>% di contribuzione al servizio del privato</b> (contributo dalle famiglie/Rette totali CDD: comuni+famiglie+regione)					17,87%	15,07%				no	no
<b>% di contribuzione al servizio del pubblico</b> (contributo dal settore pubblico/Rette totali CDD: comuni+famiglie+regione)					82,13%	84,93%				no	no
<b>Note</b>											

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>										
Servizio	<i>Servizio Famiglie e Territorio</i>										
Ufficio/Centro di Costo	<i>10401/10402/10403/9206/10102/10404</i>										
Politica PGS	<i>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</i>										
<b>Macroattività 5</b>											
<b>Gestire servizi sociali per famiglie</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>Offrire alle famiglie (con figli minori, maggiorenni, senza figli, adulti singoli) possibilità di accesso, ascolto e condivisione in un luogo unitario dove i diversi problemi possano essere compresi e guardati insieme</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Famiglie</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>% di assistiti</b> (numero nuclei famigliari in carico/numero nuclei fam. residenti)					n.d.	6,27%				no	no
<b>Nuclei familiari assistiti su operatore</b> (nuclei familiari assistiti/n.coperatori del servizio)					n.d.	56,25				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Rispetto tempistica assistenza entro 10 giorni lavorativi</b> (n. nuovi nuclei fam. presi in carico entro 10 giorni/n. nuovi nuclei fam. presi in carico) maggiore o uguale al 97%					n.d.	97,04%		50%		si	si
<b>Rispetto tempistica assistenza adulti entro 20 giorni lavorativi</b> (n.giorni intercorsi dal primo contatto/n. nuovi nuclei fam. presi in carico) uguale al 100%					n.d.	100%		50%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Spesa media annuale collocamento in struttura disabili</b> (importo integrazione rette disabili/n. integrazioni rette)					€ 20.944,12	€ 17.686,15				no	no
<b>Spesa media annuale collocamento in struttura anziani</b> (importo integrazione rette anziani/n. integrazioni rette)					€ 6.948,74	€ 6.414,22					
<b>Contributo medio economico</b> (importo totale contributi economici/n. contributi economici)					€ 676,82	€ 903,93				no	no
<b>Note</b>											

							ANNO 2013	
<b>Obiettivo di macroattività</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Settore/Centro di Responsa	<b>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</b>							
Servizio	<b>Rete dei servizi per la fragilità</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>10401/10402/10403/10404</b>							
Politica PGS	<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>							
<b>Macroattività 6</b>								
<b>Gestire i Servizi per la fragilità</b>								
<b>Finalità della Macroattività</b>								
<b>Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere della persona parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare; organizzazione attività di animazione.</b>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Individui assistiti e loro famiglie</b>								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>							Ente	Settore
<b>Media fruitori assistiti da operatore</b> (fruitori sad/n.operatori del servizio)		37,22	40				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
<b>Rispetto tempistica assistenza fruitori entro 15 giorni lavorativi</b> (n. fruitori assistiti entro i tempi previsti/n. fruitori assistiti) maggiore o uguale al 80%		80%	80%		25%		si	si
<b>Rispetto tempistica assistenza anziani entro 20 giorni lavorativi</b> (n. fruitori assistiti entro i tempi previsti/n. fruitori assistiti) uguale al 100%		100%	100%		25%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>% copertura servizio SAD</b> (Entrate SAD/Spese SAD)		n.d.	5,42%				no	no
<b>% copertura servizio pasti a domicilio</b> (Entrate pasti a domicilio/uscite pasti a domicilio)		78,68%	62,50%				no	no
<b>% copertura servizio ristorazione comunale</b> (Entrate servizio ristorazione comunale/uscite servizio ristorazione comunale)		100%	100%				no	no
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>% gradimento servizio</b> (indagine tra gli stakeholder)		n.d.	90%		25%		si	si
<b>Valutazione del servizio SAD da parte degli operatori</b> (indagine)		n.d.	80%		25%		si	si
<b>Note</b>								
*Il servizio è a pagamento dal 2012								

							ANNO 2013			
<b>Obiettivo di macroattività</b>										
<b>Misurazione della performance</b>										
Settore/Centro d 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		<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>								
<b>Macroattività 8</b>										
<b>Gestire le iniziative per l'opportunità occupazionale</b>										
<b>Finalità della Macroattività</b>										
<b>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</b>										
<b>Stakeholders</b>										
<b>Cittadini in cerca di occupazione</b>										
<b>Indici</b>										
		2010	2011	2012	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Effettivo nell'anno	Effettivo nell'anno/ Triennio prec.	Effettivo nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>										
n. colloqui		128	1.290	1.584	1.001	1.710				
n. progetti attivati		41	150	229	140	240				
n. richieste		90	215	264	190	285				
n. operatori del servizio		4	4	4	4	4				
<b>Indici di Tempo</b>										
n. richieste evase entro 30 giorni		90	215	264	184	277				
n. giorni intercorsi dalla data del primo contatto con la presa in carico nel 97% dei casi		n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	26				
n. giorni intercorsi dalla data del primo contatto con la presa in carico nel 100% dei casi		n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	27				
<b>Indici di spesa</b>										
Importi erogati per interventi di sostegno al lavoro		€ 24.893,65	€ 129.127,63	€ 84.641,76	€ 79.554,35	€ 60.000,00				
<b>Personale coinvolto nella Macroattività</b>										
Nome e cognome	Cat.	N. ore riferite alla macroattività		Costo			Nominativo			
				coprogettazione 2013			Società cooperativa sociale Consorzio Consolida - Lecco			
RUGGERO PLEBANI	D	200								
SIMONA MEREGHETTI	D	200								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente Settore
<b>Numero medio dei colloqui per richieste</b> (n. colloqui/n. richieste)					5,28	6,00				no no
<b>Tasso di offerta</b> (n. progetti attivati/n. richieste)					73,81%	84,21%		50%		si si
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>										
<b>Rispetto tempistica assistenza lavoro entro 30 giorni lavorativi</b> (n. assistiti entro i tempi previsti/n. richieste) maggiore o uguale al 97%					97,01%	97,19%		25%		si si
<b>Rispetto tempistica assistenza lavoro entro 60 giorni lavorativi</b> (n. assistiti entro i tempi previsti/n. richieste) uguale al 100%					100%	100%		25%		si si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>										
<b>Importo medio erogato interventi di sostegno al lavoro</b> (Importo erogato per interventi di sostegno al lavoro)/n° progetti attivati					€ 568,25	€ 250,00				no no
<b>Note</b>										
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 2013						
<b>Obiettivo di macroattività</b>													
<b>Misurazione della performance</b>													
Settore/Centro di Responsabilità		<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>											
Servizio		<i>Servizi Sociali d'Ambito</i>											
Ufficio/Centro di Costo		<i>10450</i>											
Politica PGS		<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>											
<b>Macroattività 9</b>													
<b>Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona</b>													
<b>Finalità della Macroattività</b>													
<b>Promuovere connessioni a livello sovracomunale per strutturare politiche sociali e un sistema integrato di servizi alla persona a livello locale</b>													
<b>Stakeholders</b>													
<b>Cittadini /Destinatari degli interventi del Piano di Zona</b>													
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>							Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>												Ente	Settore
<b>% personale su popolazione</b> (n.operatori del servizio/popolazione del distretto)							0,0039%	0,0042%				no	no
<b>Media servizi attivati per operatore</b> (n. servizi attivati/n. dipendenti del servizio)							1,90	1,71				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>													
<b>Rispetto tempistica attivazione dei servizi entro 10 giorni lavorativi</b> (n. servizi attivati entro i tempi previsti/n. servizi attivati) maggiore o uguale all'80%							81,08%	91,67%		50%		si	si
<b>Rispetto tempistica attivazione dei servizi entro 20 giorni lavorativi</b> (n. servizi attivati entro i tempi previsti/n. servizi attivati) uguale al 100%							100%	100%		50%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>													
<b>Spesa unitaria del servizio</b> (Importi complessivi per Servizi Sociali d'Ambito e Piani di Zona/Popolazione del Distretto di Lecco)							€ 30,82	€ 31,90				no	no
<b>Note</b>													
gestione dei servizi ex ADP dal 2012													

							ANNO	2013					
<b>Obiettivo di macroattività</b>													
<b>Misurazione della performance</b>													
Settore/Centro di Responsabilità		<i>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</i>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>							Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>												Ente	Settore
<b>Controllo esecuzione appalti di forniture di beni e servizi</b> (n. attività controllate nella gestione dei contratti da parte del settore/n. attività da controllare nella gestione dei contratti da parte del settore) pari o superiore al 97% dei casi							n.d.	100%		20%		si	si
<b>Incidenza degli atti di G.C. depositati nei tempi</b> (n. delibere di G.C. depositate nei tempi/n. delibere di G.C. depositate) pari o superiore al 75% dei casi							n.d.	94,29%		10%		si	si
<b>Controllare il fornitore</b> (n. controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc./n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)							n.d.	99%				no	no
<b>Efficacia recupero crediti</b> (n. procedure coattive attivate extratributarie/n. crediti extratributari in sofferenza) pari o superiore al 90%							n.d.	/		0%		si	si
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>													
<b>Gestione delle segnalazione e dei reclami nei tempi previsti</b> (n. segnalazioni e reclami di competenza del settore gestiti entro 20 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza del settore da gestire) pari al 100% dei casi							n.d.	100%		10%		si	si
<b>Gestione delle segnalazione e dei reclami, via web, nei tempi previsti</b> (n. segnalazioni e reclami di competenza del settore, via web, gestiti entro 5 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza del settore, via web, da gestire) pari al 100% dei casi							n.d.	50%		10%		si	si
<b>Comunicazioni trasmesse al Dipartimento della Funzione Pubblica entro i termini previsti ai sensi della L. 190/2012</b> (incarichi ai propri dipendenti)							n.d.	si		5%		si	si
<b>Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi</b> (n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare /n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare) pari al 100%							n.d.	/				no	no
<b>Report di monitoraggio PGS/PEG compilato nei tempi</b> (ritardo nella compilazione del monitoraggio da parte dei settori) pari o inferiore a 3 giorni							n.d.	3		15%		si	si
<b>Report di monitoraggio dati delle macroattività compilato nei tempi</b> (ritardo nella compilazione del monitoraggio da parte dei settori) pari o inferiore a 3 giorni							n.d.	3		15%		si	si
<b>Report relazioni/certificazioni restituito al servizio nei tempi</b> (ritardo nella compilazione del monitoraggio da parte dei settori) pari o inferiore a 3 giorni							n.d.	3		5%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>													
<b>% eliminazione residui attivi</b> (Importo residui attivi anno (n-2) - con esclusione dei trasferimenti dello Stato e di altri enti pubblici/Importo residui attivi anno (n-1) - con esclusione dei trasferimenti dello Stato e di altri enti pubblici)							n.d.	n.d.		10%		si	si
<b>Note</b>													

## Settore Educazione, Cultura e Sport

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Educazione, Cultura e Sport</i>										
Servizio	<i>Servizio Giovani</i>										
Ufficio/Centro di Costo	<i>10200</i>										
Politica PGS	<i>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</i>										
<b>Macroattività 7</b>											
<b>Gestire interventi di informazione orientativa e di promozione del protagonismo giovanile</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>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</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Adolescenti e giovani</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Tasso di attrattiva del servizio</b> (utilizzatori dei servizi/giovani residenti delle fasce d'età interessate)					15,71%	19,37%				no	no
<b>Capacità di realizzazione delle attività programmate</b> (n. di attività e progetti di iniziativa giovanile realizzate/n. di attività e progetti di iniziativa giovanile programmate) maggiore o uguale 80%					100%	100%		100%		si	si
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Tasso di accessibilità</b> (n. ore apertura al pubblico settimanale)					13	12				no	no
<b>Note</b>											

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo della macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
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	<i>3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA</i>										
<b>Macroattività 29</b>											
<b>Gestire i servizi scolastici ed educativi</b>											
<b>Finalità della macroattività</b>											
<b>Garantire gli interventi educativi e i servizi scolastici a favore degli alunni delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Aluni, famiglie e istituzioni scolastiche</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>% di saturazione dell'offerta</b> (n. alunni iscritti/capienza edifici scuole statali)					83,55%	84,83%				no	no
<b>Tasso di disabilità</b> (n. alunni disabili /n. alunni scuole infanzia, primarie e secondarie di primo grado)					0,70%	0,77%				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Rispetto tempistica evasione domande dote scuola entro i termini previsti</b> (n. domande evase/n. domande presentate) pari al 100%					100%	100%		100%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Spesa unitaria del servizio fornitura libri di testo</b> (€ complessivamente liquidati per fornitura libri di testo /n. alunni scuole primarie)					€ 35,76	€ 37,14				no	no
<b>Spesa unitaria del servizio alunni disabili</b> (€ complessivamente liquidati per servizi disabili/n. alunni disabili)					€ 6.520,00	€ 6.452,35				no	no
<b>Note</b>											

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
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	<i>3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA</i>										
<b>Macroattività 30</b>											
<b>Gestire i Centri ricreativi estivi</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>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</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Famiglie con bimbi 6-14 anni</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (domande accolte/ domande presentate)					94,60%	94,74%				no	no
<b>% efficacia del servizio</b> (n. iscritti/popolazione 6-14 anni)					4,89%	4,81%				no	no
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>% di copertura del servizio</b> (proventi di competenza/spesa del processo)					37,86%	27,30%				no	no
<b>Spesa unitario del servizio</b> (spesa del processo/utenti)					€ 654,14	€ 644,44				no	no
<b>Indicatori di Qualità</b>											
<b>% gradimento servizio</b> (indagine tra gli stakeholder)					n.d.	70%		100%		si	si
<b>Note</b>											

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
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	<i>3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA</i>										
<b>Macroattività 31</b>											
<b>Gestire la Refezione Scolastica</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>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</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Studenti, famiglie ed insegnanti</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>% di utilizzo del servizio</b> (n. alunni iscritti al servizio di ristorazione/n. alunni)					72,83%	72,87%				no	no
<b>% soddisfazione delle richieste</b> (n. domande accolte/n. domande presentate)					100%	100%				no	no
<b>Gestione dell'appalto mense</b> (n. controlli effettuati relativi all'appalto mensa/n. controlli programmatici relativi all'appalto mensa)					n.d.	100%		40%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Costo complessivo del servizio</b> (costo del servizio/n. alunni iscritti al servizio di ristorazione)					€ 634,22	€ 675,10				no	no
<b>Spesa complessiva del servizio per alunno</b> (spesa del servizio/n. alunni iscritti al servizio di ristorazione)					€ 251,62	€ 255,29				no	no
<b>Indicatori di Qualità</b>											
<b>n. reclami pervenuti</b>					3	4		10%		si	si
<b>% gradimento servizio</b> (indagine tra gli stakeholder)					n.d.	60%		50%		si	si
<b>Note</b>											

							ANNO 2013					
<b>Obiettivo di macroattività Misurazione della performance</b>												
Settore/Centro di Responsabilità		<i>Settore Educazione, cultura e sport</i>										
Servizio		<i>Servizio Gestione istituti teatrali e musicali</i>										
Ufficio/Centro di Costo		<i>5201</i>										
Politica PGS		<i>3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA</i>										
<b>Macroattività 32</b>												
<b>Gestire l'Istituto Civico G. Zelioli</b>												
<b>Finalità della Macroattività</b>												
<b>Organizzare e promuovere corsi professionali e amatoriali e attività musicali collaterali</b>												
<b>Stakeholders</b>												
<b>Cittadini/associazioni</b>												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa		
Indicatori di Efficacia												
<b>Media partecipanti</b> (n. iscritti/n. corsi attivati)					9,82	9,82		30%			Ente	Settore
<b>% di efficacia dei servizi</b> (n. iscritti/popolazione)					0,67%	0,56%					no	no
<b>% gradimento servizio</b> (n. domande accolte/n. domande presentate)					92,40%	85,94%		70%			si	si
Indicatori di Efficienza Economica												
<b>% di copertura del servizio</b> (proventi rette/spesa collaboratori coinvolti nell'attività)					81,08%	64,52%					no	no
<b>Spesa pro capite del servizio</b> (spesa per gestione corsi/popolazione)					€ 3,21	€ 3,58					no	no
<b>Note</b>												
Il raggiungimento degli indici di quantità e i proventi dipendono dalla assegnazione delle risorse economiche per l'attivazione dei corsi												

							ANNO 2013					
<b>Obiettivo della macroattività Misurazione della performance</b>												
Settore/Centro di Responsabilità		<i>Settore Educazione, cultura e sport</i>										
Servizio		<i>Servizio Gestione istituti teatrali e musicali</i>										
Ufficio/Centro di Costo		<i>5202</i>										
Politica PGS		<i>3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA</i>										
<b>Macroattività 33</b>												
<b>Gestire il Teatro della Società</b>												
<b>Finalità della macroattività</b>												
<b>Programmare e organizzare manifestazioni teatrali, musicali e culturali, provvedere alla gestione dei servizi e alla concessione a terzi del teatro</b>												
<b>Stakeholders</b>												
<b>Cittadini/ Associazioni/ Enti pubblici e privati</b>												
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa		
Indicatori di Efficacia												
<b>Media di partecipazione alle iniziative</b> (n. partecipanti iniziative/n. iniziative organizzate)					1.062	1.750		10%			si	si
<b>% fruizione servizio diretto</b> (n. presenze per attività organizzata direttamente dal Comune/popolazione)					23,09%	22,59%		40%			si	si
<b>% fruizione servizio concesso a terzi</b> (n. presenze per attività organizzate da terzi/popolazione)					11,71%	7,19%		10%			si	si
Indicatori di Efficienza Economica												
<b>Spesa pro capite</b> (spesa servizio/popolazione)					€ 10,89	€ 7,10					no	no
<b>Grado di copertura del servizio</b> (provento del servizio/spesa del servizio)					20,63%	28,92%					no	no
Indicatori di Qualità												
<b>Capacità attrattiva</b> (n. posti venduti stagione teatrale/n. posti disponibili)					67,59%	68,92%		40%			si	si
<b>Note</b>												
Il raggiungimento degli indici di quantità è subordinato alla conferma degli indici di spesa												

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo della macroattività Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità		<i>Settore Educazione, cultura e sport</i>									
Servizio		<i>Servizi Bibliotecari</i>									
Ufficio/Centro di Costo		<i>5200</i>									
Politica PGS		<b>3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA</b>									
<b>Macroattività 34</b>											
<b>Gestire la biblioteca e il patrimonio documentario</b>											
<b>Finalità della macroattività</b>											
<b>Garantire la gestione, la conservazione e la promozione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative della Biblioteca e promuovere le attività culturali correlate</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Cittadini/Enti/Associazioni/Istituzioni</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Media prestiti per addetto</b> (n. prestiti totali annui/n. FTE biblioteca)					n.d.	7.500		30%		si	si
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Tasso di accessibilità settimanale</b> (n. ore apertura al pubblico settimanale)					41	49				no	no
<b>Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari (in giorni)</b>					4	5				no	no
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Spesa prestito</b> (spesa per acquisto dotazioni documentarie/n. prestiti)					€ 0,59	€ 0,66				no	no
<b>Spesa pro capite</b> (spesa per acquisto dotazioni documentarie/popolazione)					€ 1,40	€ 1,42				no	no
<b>Indicatori di Qualità</b>											
<b>% gradimento servizio</b> (indagine tra gli stakeholder)					n.d.	70%		70%		si	si
<b>Note</b>											

							ANNO 2013				
<b>Obiettivo della macroattività Misurazione della performance</b>											
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		<b>3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA</b>									
<b>Macroattività 35</b>											
<b>Gestire i servizi e le attività del Sistema Museale urbano lecchese</b>											
<b>Finalità della macroattività</b>											
<b>Garantire, preservare e promuovere l'identità culturale della comunità locale, conservando e valorizzando le testimonianze naturalistiche, archeologiche, storiche ed artistiche di proprietà comunale</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Cittadini</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Tasso di accessibilità annuale</b> (n. ore apertura al pubblico annuale)					310	314				no	no
<b>Media partecipazione visite guidate</b> (n. visitatori/n. visite guidate e attività didattiche)					70,74	77,38				no	no
<b>Media partecipazione visitatori</b> (n. visitatori totale/n. giorni di apertura)					197,93	207,01				no	no
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Spesa pro capite</b> (spesa del servizio/popolazione)					€ 7,43	€ 3,22				no	no
<b>Spesa unitaria del servizio</b> (spesa del servizio/n. visitatori)					€ 5,86	€ 2,41				no	no
<b>Grado di copertura del servizio</b> (provento del servizio/spesa del servizio)					18,62%	38,31%				no	no
<b>Indicatori di Qualità</b>											
<b>Capacità attrattiva</b> (n. visitatori/popolazione)					126,88%	133,47%		30%		si	si
<b>% gradimento servizio</b> (indagine tra gli stakeholder)					n.d.	70%		70%		si	si
<b>Note</b>											

							ANNO 2013				
Obiettivo della macroattività Misurazione della performance											
Settore/Centro di Responsabilità	Settore Educazione, cultura e sport										
Servizio	Servizi per lo sport e del tempo libero										
Ufficio/Centro di Costo	6101 - 6102										
Politica PGS	3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA										
Macroattività 36											
Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive											
Finalità della macroattività											
Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza per favorire la diffusione dei valori etici e sociali dello sport e la fruizione delle strutture sportive da parte di ogni categoria di utenti											
Stakeholders											
Cittadini / Associazioni sportive											
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
Indicatori di Efficacia										Ente	Settore
Media giornaliera utenti Centro Sportivo del Bione (n.utenti/n. giorni di apertura annuali)					704,63	581,87				no	no
Media giornaliera utenti Centro Sportivo di via Cantarelli (n.utenti/n. giorni di apertura annuali)					178,82	155,64				no	no
Media giornaliera utenti Centro Sportivo di via Giotti (n.utenti/n. giorni di apertura annuali)					12,74	13,20				no	no
Media giornaliera utenti palestre scolastiche in orario extrascolastico (n.utenti/n. giorni di apertura annuali)					413,09	404,17				no	no
Gestione dell'appalto del Centro Sportivo del Bione (n. controlli effettuati relativi all'appalto del Centro Sportivo del Bione/n. controlli programmati relative all'appalto del Centro Sportivo del Bione)					n.d.	100%		60%		si	si
Indicatori di Efficacia temporale											
Tasso di accessibilità annuale palestre scolastiche (n. giorni di apertura palestre scolastiche)					240	240				no	no
Tasso di accessibilità annuale Centro Sportivo Bione (n. giorni di apertura Centro Sportivo del Bione)					342	342				no	no
Tasso di accessibilità annuale Ghislanzoni Gal e Circolo della Scherma (n. giorni di apertura Ghislanzoni Gal e Circolo della Scherma)					257	257				no	no
Tasso di accessibilità annuale Tennis Club (n. giorni di apertura Tennis Club)					341	341				no	no
Rilasciare concessioni sportive nei tempi (n. richieste di concessioni di spazi sportivi evase entro 30 giorni (il termine di 30 gg decorre dal parere dell'organo politico nel caso di concessione a titolo gratuito o dal parere del dirigente scolastico nel caso di palestre scolastiche)/n. concessioni di spazi sportivi richieste (a titolo gratuito e non) uguale al 100%)					n.d.	100%		30%		si	si
Indicatori di Qualità											
n. osservazioni/segnalazioni pervenute					11	10		10%		si	si
Note											

							ANNO 2013		
<b>Obiettivo di macroattività</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Area/Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Educazione, cultura e sport</i>								
Servizio	<i>Servizio</i>								
Ufficio/Centro di Costo	<i>5203-6103-5100</i>								
Politica PGS	<i>3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA</i>								
<b>Macroattività 37</b>									
<b>Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive</b>									
<b>Finalità della Macroattività</b>									
<b>Concessione di contributi alle associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio per le attività integrative</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Associazioni</b>									
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa
<b>Indicatori di Efficacia</b>									Ente Settore
<b>% soddisfazione delle richieste di contributo</b> (domande accolte/domande presentate ammissibili)				95,18%	70,83%				no no
<b>% soddisfazione delle richieste di patrocinio</b> (domande accolte/domande presentate)				93,85%	94,51%				no no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Concessione patrocini nei tempi</b> (n. concessioni di patrocinio ammissibili, entro 30 giorni, dall'indirizzo dell'Amministrazione/n. richieste di patrocini presentate) uguale al 100%				100%	100%		100%		si si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>Valore medio contributi erogati</b> (€ complessivamente erogati/n. beneficiari)				3.260,25	€ 3.153,85				no no
<b>Note</b>									

							ANNO	2013	
<b>Obiettivo di macroattività</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Settore Educazione, cultura e sport</i>								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa
<b>Indicatori di Efficacia</b>									Ente Settore
<b>Controllo esecuzione appalti di forniture di beni e servizi</b> (n. attività controllate nella gestione dei contratti da parte del settore/n. attività da controllare nella gestione dei contratti da parte del settore) pari o superiore al 97% dei casi				n.d.	100%		5%		si si
<b>Incidenza degli atti di G.C. depositati nei tempi</b> (n. delibere di G.C. depositate nei tempi/n. delibere di G.C. depositate) pari o superiore al 75% dei casi				n.d.	85,71%		10%		si si
<b>Controllare il fornitore</b> (n. controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc./n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)				n.d.	88%				no no
<b>Efficienza recupero crediti</b> (n. procedure coattive attivate extratributarie/n. crediti extratributari in sofferenza) pari o superiore al 90%				n.d.	/		0%		si si
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
<b>Gestione delle segnalazione e dei reclami nei tempi previsti</b> (n. segnalazioni e reclami di competenza del settore gestiti entro 20 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza del settore da gestire) pari al 100% dei casi				n.d.	100%		10%		si si
<b>Gestione delle segnalazione e dei reclami, via web, nei tempi previsti</b> (n. segnalazioni e reclami di competenza del settore, via web, gestiti entro 5 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza del settore, via web, da gestire) pari al 100% dei casi				n.d.	100%		10%		si si
<b>Comunicazioni trasmesse al Dipartimento della Funzione Pubblica entro i termini previsti ai sensi della L. 190/2012</b> (incarichi ai propri dipendenti)				n.d.	si		5%		si si
<b>Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi</b> (n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare /n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare) pari al 100%				n.d.	100%				no no
<b>Report di monitoraggio PGS/PEG compilato nei tempi</b> (ritardo nella compilazione del monitoraggio da parte dei settori) pari o inferiore a 3 giorni				n.d.	0		25%		si si
<b>Report di monitoraggio dati delle macroattività compilato nei tempi</b> (ritardo nella compilazione del monitoraggio da parte dei settori) pari o inferiore a 3 giorni				n.d.	0		15%		si si
<b>Report relazioni/certificazioni restituito al servizio nei tempi</b> (ritardo nella compilazione del monitoraggio da parte dei settori) pari o inferiore a 3 giorni				n.d.	0		15%		si si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
<b>% eliminazione residui attivi</b> (Importo residui attivi anno (n-2) - con esclusione dei trasferimenti dello Stato e di altri enti pubblici/Importo residui attivi anno (n-1) - con esclusione dei trasferimenti dello Stato e di altri enti pubblici)				n.d.	n.d.		5%		si si
<b>Note</b>									

## Settore Segreteria Generale

							ANNO	2013			
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità		<i>Programmazione e controlli</i>									
Servizio		<i>Servizio programmazione e controlli</i>									
Ufficio/Centro di Costo		<i>1300</i>									
Politica PGS		<i>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</i>									
<b>Macroattività 18</b>											
<b>Gestire la programmazione e i controlli</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
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											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Uffici comunali/ cittadini</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Capacità programmatica</b> (n. obiettivi modificati/n. obiettivi programmati)					19,60%	4,44%				no	no
<b>% annuale di realizzazione degli obiettivi</b>					90,29%	92%				no	no
<b>Realizzazione auditing</b> percentuale maggiore o uguale al 90%					100%	100%		10%		si	si
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Restituzione report quadrimestrale dal caricamento dati dei singoli settori</b> (non oltre 20 giorni)					12	20		30%		si	si
<b>Presentazione referto cdg dall'approvazione del c/consuntivo</b> (non oltre 30 giorni)					30	10		30%		si	si
<b>Presentazione del piano della performance dall'approvazione del bilancio di previsione</b> (non oltre 30 giorni)					30	30		30%		si	si
<b>Indicatori di Qualità</b>											
<b>Capacità di realizzazione degli obiettivi programmati</b> (n. obiettivi realizzati/n. obiettivi programmati)					70,85%	77,78%				no	no
<b>Capacità di realizzazione dei programmi</b> (% realizzazione programmi della RPP)					n.d.	59%				no	no
<b>Note</b>											

							ANNO	2013			
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità	<i>Segreteria generale</i>										
Servizio	<i>Servizio Segreteria Generale</i>										
Centro di Costo	<i>1211</i>										
Politica PGS	<b>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</b>										
<b>Macroattività 19</b>											
<b>Gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Uffici comunali /Organi istituzionali</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Ottimizzazione tempi di pubblicazione delle delibere</b> (pubblicazioni nel 95% delle delibere entro i termini di 15 gg. dalla seduta) (n. deliberazioni pubblicate in ritardo/n. deliberazioni pubblicate)					3,44%	2,26%		50%		si	si
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Tempo medio di pubblicazione atti</b> (in giorni)					7	7		20%		si	si
<b>Rispetto adempimenti previsti dalla L. 133/2008</b>					si	si		10%		si	si
<b>Gestire l'accesso agli atti e/o alle informazioni nei tempi</b> (n. richieste di accesso a atti e/o informazioni evase per i Consiglieri Comunali entro 30 giorni/n. richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali) nel 100% dei casi					n.d.	100%		20%		si	si
<b>Note</b>											
Il contenuto dell'indicatore "n. sedute di Consiglio Comunale" è la sommatoria dei seguenti dati: n. 17 (sedute di Consiglio Comunale a partire dall'aprile 2010, dopo le elezioni comunali) e n. 14 (riunioni del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio Comunale)											

							ANNO	2013			
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
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>										
<b>Macroattività 20</b>											
<b>Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici e contrattuali del personale</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Dipendenti</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Risorse umane gestite</b> (n. unità operativa macroattività/n. totale unità operative dell'ente)					0,92%	0,89%				no	no
<b>Realizzare i corsi di formazione programmati</b> (n. corsi di formazione realizzati/n. corsi di formazione programmati nel piano della formazione) maggiore o uguale all'85%					n.d.	100%				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Tempio medio procedura concorsuale (mesi)</b>					5	5				no	no
<b>Segnalare infortuni nei termini di legge stabiliti</b> (n. segnalazioni di infortunio comunicate entro i termini prestabiliti/n. segnalazioni di infortunio gestite) uguale al 100%					n.d.	100%		20%		si	si
<b>Aggiornamento banche dati in internet ai sensi della L. 69/2009</b> (n. aggiornamento banche dati ai sensi della L. 69/2009 effettuate/n. aggiornamento banche dati in internet ai sensi della L. 69/2009 da effettuare) pari al 100%					91,67%	100%		20%		si	si
<b>Aggiornamento banche dati in internet entro i termini previsti ai sensi della L. 150/2009 - entro il 15 del mese successivo</b> (dati relativi al personale dipendente)					si	si		20%		si	si
<b>Rispetto tempi di monitoraggio rilevazione presenze SICO</b> (n. monitoraggi trimestrale rilevazione presenze SICO effettuati/n. monitoraggi trimestrale rilevazione presenze SICO da effettuare) pari al 100%					100%	100%		20%		si	si
<b>Comunicazioni trasmesse al Dipartimento della Funzione Pubblica entro i termini previsti ai sensi della L. 190/2012</b> (incarichi ai propri dipendenti)					si	si		20%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Spesa media per formazione</b> (spesa per formazione impegnata/n. totale dipendenti)					92,77	28,50				no	no
<b>Note</b>											

							ANNO	2013			
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
<b>Misurazione della performance</b>											
Settore/Centro di Responsabilità	<b>Segreteria Generale</b>										
Servizio	<b>Servizio apicale Avvocatura e supporto legale</b>										
Ufficio/Centro di Costo	<b>1213</b>										
Politica PGS	<b>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</b>										
<b>Macroattività 21</b>											
<b>Fornire supporto legale all'Ente</b>											
<b>Finalità della Macroattività</b>											
<b>Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali</b>											
<b>Stakeholders</b>											
<b>Uffici comunali</b>											
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>% contenziosi positivamente risolti</b> (n. esiti favorevoli/n. cause concluse)					79,69%	66,67%		60%		si	si
<b>Efficienza interna</b> (n. cause concluse/n. contenziosi gestiti)					16,16%	25,00%				no	no
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Rilascio pareri di natura legale</b> (n. pareri resi entro 5 giorno/n. pareri resi) maggiore o uguale al 90%					0,00%	100,00%		40%		si	si
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>Spesa pro capite del servizio</b> (spesa complessiva del servizio/popolazione)					€ 3,00	€ 3,74				no	no
<b>Spesa media del servizio legale</b> (spesa del servizio/n° contenziosi gestiti)					2.200,21	3.785,21				no	no
<b>Affidamenti incarichi difesa esterni</b> (spesa contenziosi gestiti esternamente/spesa del servizio)					63,40%	71,55%				no	no
<b>Note</b>											

							ANNO	2013			
<b>Obiettivo di macroattività</b>											
Settore/Centro di Responsabilità	<b>Segreteria Generale</b>										
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Obiettivo atteso	Risultato annuo	Peso	% raggiungimento	Performance organizzativa	
<b>Indicatori di Efficacia</b>										Ente	Settore
<b>Controllo esecuzione appalti di forniture di beni e servizi</b> (n. attività controllate nella gestione dei contratti da parte del settore/n. attività da controllare nella gestione dei contratti da parte del settore) pari o superiore al 97% dei casi					n.d.	100%		20%		si	si
<b>Controllare il fornitore</b> (n. controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc./n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)					n.d.	100%				no	no
<b>Efficienza recupero crediti</b> (n. procedure coattive attivate extratributarie/n. crediti extratributari in sofferenza) pari o superiore al 90%					n.d.	100%		/		si	si
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>											
<b>Gestione delle segnalazione e dei reclami nei tempi previsti</b> (n. segnalazioni e reclami di competenza del settore gestiti entro 20 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza del settore da gestire) pari al 100% dei casi					n.d.	100%		30%		si	si
<b>Gestione delle segnalazione e dei reclami, via web, nei tempi previsti</b> (n. segnalazioni e reclami di competenza del settore, via web, gestiti entro 5 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza del settore, via web, da gestire) pari al 100% dei casi					n.d.	100%		30%		si	si
<b>Comunicazioni trasmesse al Dipartimento della Funzione Pubblica entro i termini previsti ai sensi della L. 190/2012</b> (incarichi ai propri dipendenti)					si	si		20%		si	si
<b>Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi</b> (n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare/n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare) pari al 100%					n.d.	100%				no	no
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>											
<b>% eliminazione residui attivi</b> (Importo residui attivi anno (n-2) - con esclusione dei trasferimenti dello Stato e di altri enti pubblici/Importo residui attivi anno (n-1) - con esclusione dei trasferimenti dello Stato e di altri enti pubblici)					n.d.	n.d.		/		si	si
<b>Note</b>											