

**All. 1/C**



**Comune di Lecco**

# **LE MACROATTIVITA'**

N	ELENCO MACROATTIVITA'	N.	POLITICA	SETT.
1	Gestire lo Sportello Unico ed i servizi per le imprese		Politiche per lo sviluppo economico del territorio	AGAP
2	Gestire servizi e manifestazioni turistiche		Politiche per lo sviluppo economico del territorio	AGAP
3	Progettare e sostenere interventi a favore dello sviluppo economico	1.1	Politiche per lo sviluppo economico del territorio	AGAP
4	Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti		Politiche per lo sviluppo economico del territorio	AGAP
5	Gestire servizi alla prima infanzia e alla famiglia		Politiche sociali e di coesione	FSP
6	Gestire i servizi per i minori		Politiche sociali e di coesione	FSP
7	Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili		Politiche sociali e di coesione	FSP
8	Gestire servizi sociali per adulti		Politiche sociali e di coesione	FSP
9	Gestire i Servizi di Assistenza agli anziani e sussidi ricoveri	2.1	Politiche sociali e di coesione	FSP
10	Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per i giovani		Politiche sociali e di coesione	FSP
11	Gestire iniziative per l'opportunità occupazionale		Politiche sociali e di coesione	FSP
12	Gestione associata e piani di zona		Politiche sociali e di coesione	FSP
13	Gestire l'edilizia economico popolare e gestire contributo affitti		Politiche sociali e di coesione	LP
14	Gestire la funzione amministrativa-contabile		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	FIN
15	Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	FIN
16	Gestire contabilità del personale		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	FIN
17	Gestire le entrate, i tributi locali e il catasto		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	FIN
18	Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	FIN
19	Gestire gare, contratti e assicurazioni		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	FIN
20	Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	FIN
21	Gestire la programmazione e i controlli		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	SG
22	Gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali	3.1	Politiche per l'efficienza e l'innovazione	SG
23	Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	SG
24	Fornire supporto legale all'Ente		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	SG
25	Gestire la comunicazione istituzionale		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	COM
26	Gestire le relazioni esterne		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	COM
27	Gestire la partecipazione		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	COM
28	Gestire il protocollo, l'archivio e altri servizi generali		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	AGAP
29	Gestire i servizi demografici		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	AGAP
30	Erogare servizi cimiteriali		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	AGAP
31	Gestire i sistemi informativi		Politiche per l'efficienza e l'innovazione	AGAP
32	Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive		Politiche per la qualità della vita	ECS
33	Gestire i servizi scolastici e educativi		Politiche per la qualità della vita	ECS
34	Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta		Politiche per la qualità della vita	ECS
35	Gestire al Referenza Scolastica		Politiche per la qualità della vita	ECS
36	Gestire l'Istituto Civico G. Zellioli	3.2	Politiche per la qualità della vita	ECS
37	Gestire i Centri ricreativi estivi		Politiche per la qualità della vita	ECS
38	Gestire il teatro		Politiche per la qualità della vita	ECS
39	Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, ricreative e del tempo libero		Politiche per la qualità della vita	ECS
40	Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive		Politiche per la qualità della vita	ECS
41	Gestire la biblioteca e il patrimonio documentario		Politiche per la qualità della vita	ECS
42	Gestire i musei		Politiche per la qualità della vita	ECS
43	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e di sicurezza urbana		Politiche per la sicurezza urbana	PL
44	Gestire i servizi di vigilanza sul territorio		Politiche per la sicurezza urbana	PL
45	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva	3.3	Politiche per la sicurezza urbana	PL
46	Gestire le attività amministrative di pl: autorizzazioni e sanzioni		Politiche per la sicurezza urbana	PL
47	Gestire la Protezione civile		Politiche per la sicurezza urbana	PL
48	Gestire i trasporti pubblici locali	4.1	Politiche per la mobilità urbana	APST
49	Manutenzione ordinaria, straordinaria e incremento del patrimonio immobiliare comunale		Politiche per le infrastrutture	LP
50	Manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione del patrimonio stradale, dei parchi e del verde pubblico	4.2	Politiche per le infrastrutture	LP
51	Gestire la viabilità cittadina		Politiche per le infrastrutture	LP
52	Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e		Politiche per le infrastrutture	LP
53	Gestire la pianificazione territoriale		Politiche per il territorio e la qualità urbana	APST
54	Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni		Politiche per il territorio e la qualità urbana	APST
55	Gestire il Servizio del demanio idrico e lacuale	5.1	Politiche per il territorio e la qualità urbana	APST
56	Gestire il Servizio di Igiene Urbana		Politiche per il territorio e la qualità urbana	APST
57	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria		Politiche per il territorio e la qualità urbana	APST

Comune di Lecco					ANNO	2011			
<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 Infanzia e Famiglia</i>								
Ufficio/Centro di Costo	<i>10101/10103</i>								
Politica PGS	<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>								
<b>Macroattività 5</b>									
<b>Gestire servizi alla prima infanzia e alla famiglia</b>									
<b>Finalità della Macroattività</b>									
<b>Garantire il livello qualitativo dei servizi educativi per la prima infanzia</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Famiglie con bimbi 0-3 anni</b>									
<b>Indici</b>									
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
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				
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio in lista di attesa (mesi)	8	8	8	8	8				
<b>Indici di Spesa</b>									
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				
<b>Indici di Qualità</b>									
% 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%				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% 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%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
Tempo medio in lista di attesa (in mesi)					8	8			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
% 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			
<b>Indicatori di Qualità</b>									
% gradimento servizio (indagine)					92,33%	92,50%			
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine)					n.d.	70%			
<b>Analisi del risultato</b>									

Comune di Lecco					ANNO	2011		
Obiettivo di macroattività								
Misurazione della performance								
Settore/Centro di Responsabilità	<b>Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia</b>							
Servizio	<b>Servizio Anziani</b>							
Ufficio/Centro di Costo	<b>10401</b>							
Politica PGS	<b>2.1 - POLITICHE SOCIALI E DI COESIONE</b>							
Macroattività 9								
Gestire i Servizi di Assistenza agli anziani e sussidi ricoveri								
Finalità della Macroattività								
<b>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.</b>								
Stakeholders								
Anziani assistiti e loro famiglie								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/Triennio prec.	Raggiunto 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%			
% Personale (n.operatori del servizio/fruitori sad)				7,59%	8,00%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempi medi di attivazione del servizio (in 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%			
Analisi del risultato								

**Obiettivo della macroattività  
Misurazione della performance**

ettore/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 38**

**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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811	48.600			
N° presenze stagione teatrale	12.990	7.031	11.869	10.630	7.740			
N° rappresentazioni stagione teatrale	44	26	46	39	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	700			
<b>Indici di Spesa</b>								
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			

	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Qualità</b>								
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			

<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>Media di partecipazione alle iniziative</b> (n. partecipanti iniziative/n. Iniziative organizzate)				1,248	1,085			
<b>% fruizione servizio diretto</b> (n. presenze per attività organizzata direttamente dal Comune/popolazione)				22,23%	15,93%			
<b>% fruizione servizio concesso a terzi</b> (n. presenze per attività organizzate da terzi/popolazione)				13,05%	8,93%			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
<b>Spesa pro capite</b> (spesa servizio/popolazione)				€ 14,42	€ 7,73			
<b>Spesa delle Iniziative</b> (spesa complessiva iniziative/popolazione)				€ 0,17	€ 0,12			
<b>Grado di copertura del servizio</b> (provento del servizio/spesa del servizio)				18,38%	31,93%			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
<b>Capacità attrattiva</b> (n. posti venduti stagione teatrale/n. posti disponibili)				65,46%	65,63%			

**Analisi del risultato**

*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.*

Obiettivo della macroattività  
Misurazione della performance

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

*Settore Educazione, cultura e sport*  
*Sistema Museale urbano lecchese*  
*5100*  
**3.2 - POLITICHE PER LA QUALITÀ DELLA VITA**

## Macroattività 42

## 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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811	48.600			
N° visitatori	56.527	65.547	60.174	60.749	61.000			
N° Istituzioni	4	4	5	4	5			
giorni apertura annui	307	308	311	309	310			
N° visite guidate e attività didattiche	836	981	922	913	850			
N° mostre	6	11	10	9	10			
N° addetti	11	12	12	12	11			
<b>Indici di Spesa</b>								
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			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
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			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
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%			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
Capacità attrattiva (n. visitatori/popolazione)				127,06%	125,51%			
<b>Analisi del risultato</b>								
<i>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.</i>								

Comune di Lecco					ANNO	2011		
<b>Obiettivo della macroattività</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
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>							
	<b>3.2 - POLITICHE PER LA QUALITA' DELLA VITA</b>							
<b>Macroattività 41</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>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811	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	113.486	113.000			
h apertura settimanale (ore)	41	41	41	41	41			
N° giorni di apertura	294	295	294	294	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	174.569	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	41	42			
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari e document delivery interprovinciali (in giorni)	4	4	4	4	4			
Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari e document delivery nazionale e internazionale (in giorni)	15	15	15	15	15			
<b>Indici di Spesa</b>								
Spesa per acquisto dotazione documentaria	€ 86.926,50	€ 68.000,00	€ 64.135,50	€ 73.020,67	€ 71.000,00			
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento servizio	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	70%			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% utilizzo servizio (n. utenti attivi al prestito/popolazione)				16,57%	16,46%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari e document delivery interprovinciali (in giorni)				4	4			
Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari e document delivery nazionale e internazionale (in giorni)				15	15			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
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			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento servizio (indagine)				n.d.	70%			
<b>Analisi del risultato</b>								

**Obiettivo di macroattività  
Misurazione della performance**

Settore/Centro di Responsabilità  
Servizio  
Centro di Costo  
Politica PGS

*Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti  
Servizio Contratti e Assicurazioni  
1212  
3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE*

**Macroattività 19**

**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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
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			
<b>Indici di Tempo</b>								
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			
<b>Indici di Qualità</b>								
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
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Efficacia del servizio Contratti</b> (n. gare supportate dal servizio Contratti/n. gare complessive dell'Ente)	78,31%	50%			
<b>% Personale</b> (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)	1,03%	0,85%			
<b>Personale gare</b> (n. dipendenti del servizio/n. gare)	16,92%	14%			
<b>Personale sinistri</b> (n. dipendenti del servizio/n. sinistri)	2,71%	2,50%			
<b>Personale contratti</b> (n. dipendenti del servizio/n. contratti stipulati)	2,96%	2,96%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di risposta su richieste da uffici per contratti/gare	5	5			
Tempo medio di risposta su richieste da cittadini per sinistri	5	5			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Qualità della gestione (n. ricorsi /n. contratti - appalti)	n.d.	2,86%			

**Analisi del risultato**

		ANNO	2011						
<b>Obiettivo di macroattività</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
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>								
<b>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</b>									
<b>Macroattività 17</b>									
<b>Gestire le entrate, i tributi locali e il catasto</b>									
<b>Finalità della Macroattività</b>									
<b>Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi tributi e catasto, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Amministratori - contribuenti</b>									
<b>Indici</b>									
	2008	2009	2010	Media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
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	€ 12.209.816,79	€ 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	1.181	400				
Totale posizioni controllate (n. U.I.U.)	3.500	1.910	1.056	2.155	800				
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio rimborsi (gg)	110	100	100	103,33	110				
<b>Indici di Qualità</b>									
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				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
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%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
Velocità media rimborso (tempo che intercorre fra la richiesta e il provvedimento di rimborso - n. gg)					103,33	110*			
<b>Indicatori di Qualità</b>									
% accertamenti andati a buon fine (N. accertamenti annullati/N. accertamenti emessi)					6,10%	6,67%			
<b>Analisi del risultato</b>									
* Nel 2011 si è resa vacante la figura di responsabile del servizio e non potrà essere sostituita									

**Obiettivo di macroattività  
Misurazione della performance**

Settore/Centro d Responsabilità  
Servizio  
Centro di Costo  
Politica PGS

**AFFARI GENERALI E ATTIVITA' PRODUTTIVE**

*Servizi demografici, statistica*

**1700 - 1702**

**3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E LINNOVAZIONE**

**Macroattività 29**

**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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
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			
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio allo sportello (in minuti)	5	5	5	5	5			
<b>Indici di Spesa</b>								
Spesa del Processo	€ 707.790,00	€ 1.021.519,81	€ 1.019.185,00	€ 916.164,94	€ 800.099,00			
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento servizio				n.d.	70%			
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
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			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio allo sportello (in minuti)				5	5			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>								
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			
<b>Indicatori di Qualità</b>								
% gradimento servizio (indagine)				0	70%			
<b>Analisi del risultato</b>								

**Obiettivo di macroattività  
Misurazione della performance**

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

<b>POLIZIA LOCALE</b>
<b>Servizio Polizia Locale</b>
<b>3100</b>
<b>3.3 - POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA</b>

## Macroattività 43

**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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
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. infrazioni contestate immediatamente	956	781	1.020	919	1.000			
N. infrazioni non contestate immediatamente	23.642	20.907	22.767	22.438,67	20.000			
N. infrazioni 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
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>Vigilanza stradale</b> (ore di attività di controllo stradale-vigilanza del territorio/ore servizio complessive polizia locale)	65,50%	67,81%			
<b>Tasso presenza</b> (ore attività di controllo stradale/Km strade territorio)	404,78	452,99			
<b>Tasso sicurezza stradale</b> (N. sinistri/Km strade territorio)	3,69	4,27			
<b>% sanzioni immediatamente contestate</b> (violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali del C.d.S.)	3,93%	4,76%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio di intervento su chiamata (solo sicurezza stradale) in minuti	16,67	15			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
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			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento servizio (Indagine)	n.d.	70%			

## Analisi del risultato

\* Il dato "n. infrazioni totali rilevate" per l'anno 2011 è previsto in diminuzione rispetto al triennio precedente, in quanto la presenza sul territorio del personale della Polizia Locale dovrà essere prevalentemente dedicata alla deterrenza/prevenzione.

\*\* Il dato "Proventi riscossi relativi al servizio": nel corso dell'anno 2011 è previsto l'introito riguardante il ruolo anno 2007 3 i pre-ruoli anni 2008 e 2009, nonché il recupero delle somme provenienti dall'estero.

**Obiettivo di macroattività  
Misurazione della performance**

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

<b>Segreteria Generale</b>
<b>Servizio apicale Avvocatura e supporto legale</b>
<b>1213</b>
<b>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</b>

**Macroattività 24**

**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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
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			
<b>Indici di Tempo</b>								
Tempo medio pareri di natura legale (giorni)	1	1	1	1	1			
<b>Indici di Spesa</b>								
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			
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento servizio (indagine interna)	0	0	0	0	70%			

<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
% contenziosi positivamente risolti (n. esiti favorevoli/n. cause concluse)	80,00%	80,00%			
<b>Efficienza interna</b> (n. cause concluse/n. contenziosi gestiti)	16,22%	14,71%			
% Personale (n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)	0,28%	0,28%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
Tempo medio pareri di natura legale (giorni)	1	1			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
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%			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% gradimento del servizio (indagine interna)	0	70%			

**Analisi del risultato**

Obiettivo di macroattività Misurazione della performance						ANNO	2011		
Settore/Centro di Responsabilità	<b>Segreteria Generale</b>								
Servizio	<b>Servizio apicale Gestione Risorse Umane</b>								
Ufficio/Centro di Costo	<b>1201</b>								
Politica PGS	<b>3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE</b>								
<b>Macroattività 23</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>Indici</b>									
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	48.600				
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				
<b>Indici di Tempo</b>									
Tempo medio espletamento procedura concorsuale (mesi)	n.d.	7	5	6	6				
<b>Indici di Spesa</b>									
Spesa stanziata per la formazione	€ 26.000,00	€ 31.436,00	€ 75.000,00	€ 44.145,33	€ 11.500,00				
Spesa impegnata per la formazione	€ 25.991,00	€ 18.791,00	€ 75.000,00	€ 39.927,33	€ 11.500,00				
Spesa complessiva per il personale	€ 12.219.743,96	€ 11.873.377,49	€ 12.119.873,38	€ 12.070.998,28	€ 12.556.646,00				
Spesa del processo	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	€ 103.500,00				
<b>Indici di Qualità</b>									
N° dirigenti	9	9	6	8	6				
N° posizioni organizzative	24	20	15	19,67	15				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
% copertura (n. unità operativa processo/n. totale unità operative dell'ente)					0,99%	0,99%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
Tempo medio espletamento procedura concorsuale (mesi)					6	6			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
Spesa unitario del servizio (spesa complessiva del processo/dipendenti)					n.d.	€ 292,37			
Spesa pro capite del servizio (spesa complessiva del processo/popolazione)					n.d.	€ 2,13			
<b>Indicatori di Qualità</b>									
Tasso di efficienza (n.dirigenti/n. totale unità operative dell'ente)					2,26%	1,69%			
Tasso di efficienza (n. posizioni organizzative/n. totale unità operative dell'ente)					5,55%	4,24%			
Tasso di efficienza (spesa per formazione impegnata/spesa per formazione stanziata)					90,45%	100%			
<b>Analisi del risultato</b>									

**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 51**

**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	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
N ore settimanali di apertura al pubblico del servizio	15,30	15,30	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	208	228	238	224,67	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			
<b>Indici di Tempo</b>								
% 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.	20,00%			
% riscontri resi all'utenza oltre 10 giorni dalla data di segnalazione (dal 2011)	-	-	-	n.d.	10,00%			
<b>Indici di Spesa</b>								
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			
<b>Indici di Qualità</b>								
N rapporti settimanali predisposti per chiusure viabilistiche pubblicati sul sito web comunale	n.d.	n.d.	52	52	52			
N segnalazioni evase	n.d.	n.d.	837	837	930			
N segnalazioni evase/interventi effettuati con personale operato interno	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 soggetti Interessati	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			

**INDICATORI DI PERFORMANCE**

	media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
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	224,67	250			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
Informazione all'utenza (n.rapporti settimanali predisposti per chiusure viabilistiche pubblicati sul sito web comunale)	52	52			
Interventi su segnalazione (% segnalazioni evase su segnalazioni di competenza pervenute)	91,03%	91,50%			

**Analisi del risultato**

Gli indicatori di performance relativi a: "offerta parcheggio all'utenza", "informazione all'utenza" e "interventi su segnalazione" si riferiscono al solo anno 2010.

**Obiettivo della macroattività  
Misurazione della performance**

Settore/Centro di 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 13**

**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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
Popolazione	47.529	47.791	48.114	47.811,33	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 accolte	-	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			
<b>Indici di Tempo</b>								
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			
<b>Indici di Spesa</b>								
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			
<b>Indici di Qualità</b>								
N informazioni rilasciate a seguito richieste pervenute	-	580	650	615	650			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media biennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
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%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
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			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
Costo unitario del servizio (Costo del personale/n. utilizzatori del servizio)	€ 208,68	€ 220,49			
Spesa pro capite del servizio (Costo del personale/popolazione)	€ 2,00	€ 1,97			
% economia di gestione (Economia di spesa/Importo contributi erogati)	10,42%	7,33%			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
% Riscontro all'utenza (Informazioni rilasciate/richieste pervenute)	100%	100%			
<b>Analisi del risultato</b>					

**Obiettivo della macroattività  
Misurazione della performance**

ettore/Centro di Responsabilità  
ervizio  
fficio/Centro di Costo  
olitica PGS

**Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente  
Servizio edilizia privata, servizio ufficio piani attuativi - SIT  
Ufficio Edilizia Privata/9100  
5.1 - POLITICHE PER IL TERRITORIO E LA QUALITA' URBANA**

**Macroattività 54**

**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	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
n apertura sett.le sportello utenza	11	11	11	11	11			
h. ricevimento sett.le utenza extra sportello (su appuntamento)	4	4	4	4	4			
N. Provvedimenti Edilizi pervenuti (P.diC. - DIA - Sanatorie - etc.)	1092	1545	1.100	1.245,67	1.100			
N. Provvedimenti Edilizi Istruiti (P.diC. - DIA - Sanatorie - 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			
<b>Indici di Tempo</b>								
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			
<b>Indici di Spesa</b>								
Oneri Urbanizzazione (riscosso annuo)	€ 3.216.815,32	€ 2.285.018,97	€ 1.441.894,06	€ 2.314.576,12	€ 1.630.000,00			
<b>Indici di Qualità</b>								
% gradimento del servizio (indagine)	100%	100%	100%	100%				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
% di accessibilità n. ore apertura settimanale				15	15			
% conclusione procedimenti edilizi (procedimenti evasi/richieste pervenute)				100%	100%			
% richieste di Autorizzazioni Paesaggistiche evase (procedimenti conclusi/procedimenti avviati)				100%	100%			
% richieste Disponibilità Alloggi evase (Certificati emessi/richieste pervenute)				99,53%	100%			
% Denunce Cementi Armati evase (procedimenti evasi/richieste pervenute)				100%	100%			
% soddisfazione delle Agibilità (procedimenti evasi/procedimenti avviati)				98,31%	100%			
% soddisfazione degli accessi agli atti (n° richieste accesso atti evase/richieste pervenute)				100%	100%			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>								
Tempo medio (gg) inerente i Provvedimenti Edilizi				30	30			
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)				10	10			

<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Media dei proventi di urbanizzazione per singolo intervento</b> (Oneri Urbanizzazioni/n. titoli abilitativi rilasciati)	€ 1.858,10	€ 1.481,82			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% gradimento del servizio (indagine)</b>	90%	90%			
<b>Analisi del risultato</b>					

		ANNO	2011						
<b>Obiettivo della macroattività</b>									
<b>Misurazione della performance</b>									
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>								
<b>Macroattività 48</b>									
<b>Gestire i trasporti pubblici locali</b>									
<b>Finalità della Macroattività</b>									
<b>Attività volte al perseguimento di un Servizio di Trasporto Pubblico Locale più efficiente, in coordinamento con la viabilità del territorio</b>									
<b>Stakeholders</b>									
<b>Cittadini</b>									
<b>Indici</b>									
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
<b>Indici di Quantità</b>									
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				
<b>Indici di Tempo</b>									
Velocità commerciale Km/h	17	17	18	17,33	18				
Frequenza/quantità corse (minuti)	25	25	24	24,67	24				
<b>Indici di Qualità</b>									
% gradimento servizio	81,6	87	92,4	87	87				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scostamento	ESITO
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
Indice medio di occupazione autobus (posti offerti/viaggiatori totali)					38,4	38			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
Velocità commerciale Km/h					17,33	18			
Frequenza/quantità corse (minuti)					24,67	24			
<b>Indicatori di Qualità</b>									
% gradimento servizio (indagine)					87%	87%			
<b>Analisi del risultato</b>									