



Servizio Pianificazione e Controllo



Piano degli Indicatori

Indicazioni preliminari

§ 1. Programmazione di riferimento	pag.	3
§ 2. Obiettivi di gestione	pag.	5
§ 3. Gli obiettivi di mantenimento e le attività ordinarie	pag.	7
§ 3.1. I prodotti e gli indicatori di attività	pag.	7
§ 4. Indicatori di risultato	pag.	10
§ 5. Efficienza	pag.	11
§ 6. Efficacia	pag.	12
§ 6.1. Efficacia gestionale	pag.	12
§ 6.2. Efficacia quantitativa	pag.	13
§ 6.3. Efficacia qualitativa	pag.	13
§ 7. Valutazione dei progetti	pag.	14
§ 8. La comunicazione degli obiettivi	pag.	15

La programmazione di riferimento

Relazione Previsionale e Programmatica	pag.	16
--	------	----

Il Sistema integrato degli indicatori	pag.	21
--	------	----

§ 1. Programmazione di riferimento

Gli obiettivi definiti nel PEG/PDO rientrano in un sistema di programmazione complessiva dell'ente locale caratterizzato da diversi strumenti di pianificazione, generale e settoriale.

La programmazione generale dell'Ente locale parte dal **programma amministrativo del Sindaco**, dal quale si estrapolano le linee programmatiche che l'amministrazione intraprenderà nel corso del mandato e si sostanzia nei programmi e progetti della Relazione Previsionale e Programmatica.

Con la predisposizione del **Piano Esecutivo di Gestione** la Giunta definisce, in termini programmatici e operativi, le linee strategiche contenute nel Piano di Mandato e nella Relazione Previsionale e Programmatica.

Il P.E.G. deve, in primo luogo, concretizzare quanto enunciato nella Relazione Previsionale e Programmatica che accompagna il Bilancio.

Il P.E.G. deve, poi, essere ispirato al programma di mandato che rappresenta l'impegno formale assunto con l'elettorato e votato dal Consiglio al suo insediamento.

È quindi necessario prevedere nella scheda PEG un opportuno collegamento tra il progetto e gli strumenti di programmazione, specificando quali sono gli strumenti di **programmazione di riferimento** e quale indirizzo specifico deve essere rispettato.

Il collegamento tra gli obiettivi gestionali e gli altri strumenti di programmazione permette di rendere coerente il PEG con gli altri piani e programmi dell'ente, che devono essere assunti come **vincoli** in quanto approvati precedentemente dall'organo consiliare.

Sotto il profilo temporale il PEG rappresenta, quindi, il momento annuale di attuazione della Relazione Previsionale e Programmatica, che si sviluppa sul triennio: il Piano Dettagliato degli Obiettivi assume, sostanzialmente, il ruolo di "programmazione operativa" di breve periodo.

Raccordo tra fasi e documenti di pianificazione, programmazione, budgeting e controllo

Fase	Definizione	Documenti
Pianificazione strategica	Processo attraverso il quale si definiscono le finalità dell'ente, le principali linee strategiche ed i connessi limiti autorizzatori di primo livello	Linee programmatiche relative ad azioni ed ai progetti. Bilancio Pluriennale Programma triennale dei lavori pubblici
Programmazione	Processo attraverso il quale si definiscono le linee programmatiche dell'ente ed i connessi limiti autorizzatori annuali di primo livello	Relazione previsionale e programmatica Bilancio annuale di previsione Elenco annuale dei lavori pubblici
Budgeting	Processo attraverso il quale si negoziano e si definiscono gli obiettivi gestionali ed i connessi limiti autorizzatori di secondo livello (per progetti e capitoli)	Piano Esecutivo di Gestione
Verifica dello stato di attuazione dei programmi	Processo diretto ad accertare il grado di realizzazione delle finalità definite all'interno della Relazione previsionale e programmatica	Stato di attuazione dei programmi Rendiconto di gestione
Controllo	Processo diretto a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati, lo stato dell'entrata e della spesa ed il rapporto tra le risorse acquisite, costi sostenuti e servizi offerti	Report relativi a: - raggiungimento degli obiettivi (monitoraggi) - entrate e spese - proventi e costi

§ 2. Obiettivi di gestione

La programmazione costituisce la fase in cui, in coerenza con gli indirizzi strategici dell'ente, si definiscono gli obiettivi da assegnare ai centri di responsabilità e da raggiungere in un dato periodo, con le relative modalità attuative.

Gli obiettivi sono oggetto di negoziazione con i titolari dei centri di responsabilità e costituiscono, assieme alle risorse finanziarie, umane e strumentali messe a disposizione per il loro raggiungimento, il c.d. **budget**. L'insieme di obiettivi, relative modalità e tempi di attuazione, indicatori e risorse, costituisce il **progetto**.

Gli obiettivi di gestione si possono suddividere in obiettivi di innovazione/miglioramento e obiettivi di mantenimento, relativi all'attività c.d. ordinaria:

- ✓ Gli **obiettivi di innovazione e miglioramento** sono caratterizzati dalla rilevanza progettuale delle azioni da compiere.

Gli obiettivi di innovazione e miglioramento hanno la caratteristica della temporaneità, cioè non vengono riproposti negli anni successivi a meno che non comportino l'istituzione di una nuova attività: in questo caso, il nuovo servizio diventerà oggetto di un obiettivo di mantenimento.

- ✓ Gli **obiettivi di mantenimento** o attività ordinaria sono obiettivi senza rilevanza progettuale, in quanto si riferiscono ad attività *routinarie* e quindi ripetitive nel tempo. Un'attività è considerata "ordinaria" o consolidata quando è diretta a mantenere i livelli di efficienza, efficacia ed economicità raggiunti nei periodi passati.

Non è opportuno inserire nel PEG:

- ✓ Obiettivi corrispondenti ad adempimenti amministrativi obbligatori, salvo che sia evidenziata la misura del miglioramento atteso
- ✓ Obiettivi di semplice destinazione della spesa, anziché di risultato atteso
- ✓ Obiettivi incoerenti con i programmi dell'Amministrazione (ricavabili dal programma di mandato e dalla RPP)
- ✓ Obiettivi generici, per i quali non è stato individuato il risultato atteso o non sono state create le condizioni per valutare in modo preciso l'attività da svolgere.

Troppo spesso leggendo un obiettivo, ci si trova di fronte ad asserzioni che costituiscono semplici dichiarazioni di intenti di miglioramento ma non veri e propri obiettivi gestionali.

Ogni **obiettivo**, per essere tale, deve:

- ❑ In linea con la missione dell'ente e le strategie
- ❑ esplicitare se per il proprio raggiungimento è necessario il contributo formalizzato di altri Centri di Responsabilità
- ❑ riguardare, di norma, il momento conclusivo di un dato procedimento e non le sue fasi intermedie (è possibile fare riferimento a fasi intermedie per obiettivi di carattere pluriennale, evidenziando la fase intermedia che si concluderà nell'esercizio)
- ❑ chiarire i tempi di conclusione
- ❑ essere quantificabile

§ 3. Gli obiettivi di mantenimento e le attività ordinarie

Per **procedura** si intende un insieme di attività dirette a produrre un determinato **output**, rivolto a soddisfare uno specifico bisogno di un utente (interno o esterno).

È necessario elaborare preliminarmente una mappatura delle attività che vengono svolte e, per ognuna di queste, individuare l'output principale che sarà l'oggetto da monitorare attraverso gli indicatori di attività, affiancati da alcuni indicatori di efficienza/efficacia.

La fonte regolamentare dalla quale è possibile rilevare le attività ordinarie dell'ente è il **Regolamento sui procedimenti amministrativi**, previsto dalla legge 241/1990.

§ 3.1. I prodotti e gli indicatori di attività

Gli indicatori di attività sono **quantità** che esprimono il volume delle attività di un determinato servizio, rilevato in alcune grandezze significative: i **prodotti** o **output** che costituiscono il risultato finale delle singole attività o procedure svolte all'interno delle unità organizzative.

Una unità organizzativa, in relazione ai procedimenti di propria competenza, può realizzare **tre tipi di output**:

1. **output servizio**: asili nido, assistenza domiciliare, mense ecc. Nel caso in cui il prodotto è un servizio l'unità di misura è generalmente l'utente del servizio ed il prodotto complessivo sarà dato dal totale degli utenti che beneficiano del servizio (es. totale bambini iscritti all'asilo nido).

2. **output bene:** libri, strade ecc. Nel caso in cui il prodotto è un bene, l'unità di misura è il singolo bene prodotto o distribuito ed il prodotto complessivo è il totale dei beni prodotti o distribuiti (es. totale libri prestati ecc.).
3. **output documento:** permesso di costruire; certificato anagrafico ecc. Nel caso in cui un prodotto è un documento il prodotto complessivo sarà dato dal totale dei documenti predisposti.

Non tutti gli indicatori di attività sono idonei a valutare il livello di *performance* che dipende, cioè è controllabile, dall'attività del responsabile gestionale: in genere gli **indicatori di attività** rilevano i prodotti (o output) e sono dati da un **valore assoluto**, una grandezza che non sempre è conseguenza di scelte gestionali.

Resta in ogni caso estremamente utile la loro valutazione, perché attraverso di essa è possibile conoscere quali siano effettivamente i **carichi di lavoro** dei diversi servizi e individuare, quindi, le dotazioni organiche ottimali per consentire l'espletamento delle diverse funzioni.

Invece di un dato presunto o di un rapporto percentuale, è più utile indicare il **valore relativo all'anno precedente** ed inserire, nei vari monitoraggi, il dato effettivo, per permettere il confronto fra dati riferiti alla stessa unità organizzativa in periodi differenti.

E' importante cercare di associare agli indicatori di attività "indicatori di risultato" in grado di rilevare il miglioramento atteso, altrimenti si rischia di considerare raggiunto un obiettivo semplicemente con la rilevazione delle azioni da svolgere, senza tenere conto dei risultati da raggiungere.

Per individuare tale tipologia di indicatori è importante chiarire in modo univoco il **risultato** che si intende dall'attuazione dell'obiettivo.

Ad esempio nell'obiettivo "Predisposizione del nuovo regolamento dei contratti", il risultato atteso non è l'approvazione del regolamento, ma la semplificazione e velocizzazione dell'attività amministrativa in relazione alla normativa vigente.

Se non si ragiona in questi termini si rischia di far coincidere il risultato atteso con una mera azione amministrativa (approvazione di un regolamento), trasformando il controllo sui risultati in un controllo sugli atti.

Gli indicatori di attività costituiscono, quindi, la base per la costruzione di **indicatori di risultato** più complessi, dati da **rapporti di valori** che evidenziano, invece, l'efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa e che consentono di rendere misurabili i profili di risultato:

- ✓ dal punto di vista temporale (rispetto delle scadenze previste, miglioramento dei tempi di definizione di una procedura),
- ✓ economico (contenimento dell'impiego delle risorse, garantendo lo stesso risultato)
- ✓ o qualitativo (capacità dell'Ente di produrre valore per il cittadino o di ottimizzare le modalità di lavoro).

§ 4. Indicatori di risultato.

Gli indicatori di risultato definiscono quando un obiettivo può considerarsi raggiunto secondo le aspettative iniziali.

Gli indicatori di risultato misurano una *performance* che dipende da elementi che il responsabile gestionale può controllare e quindi influenzare.

L'indicatore di risultato è un **rapporto di valori** che consente di esprimere i risultati che devono essere raggiunti in sede di attuazione dell'obiettivo.

Il comma 7 dell'art. 228 del T.U.E.L. stabilisce che il Ministero dell'Interno pubblichi un rapporto annuale sui **parametri gestionali** dei servizi degli enti locali, indicati nelle apposite tabelle previste dal D.P.R. 194/96 che prevede una serie di indicatori di efficienza e di efficacia per i servizi indispensabili, per quelli a domanda individuale e per i servizi diversi.

Il punto di partenza per la definizione degli indicatori di risultato sono, quindi, gli indicatori di **efficienza** ed **efficacia**.

§ 5. Efficienza

L'indicatore di **efficienza** misura il rapporto tra i risultati effettivi e le risorse utilizzate.

Si tratta di rapporti (input/output) dove al numeratore sono indicate le risorse utilizzate (input) mentre al denominatore, di volta in volta, l'output più adeguato.

Una unità organizzativa produce in condizione di efficienza se a parità di output minimizza le risorse consumate o se a parità di risorse utilizzate massimizza l'output prodotto.

Indicatore	Tipologia	Significato dell'indicatore
$\frac{\text{fattori di produzione}}{\text{bene/servizio/documento}}$	Indicatore di efficienza tecnica	Tale indicatore rileva, quindi, la produttività : capacità di produrre beni o servizi (output) consumando un livello minimo di risorse (input).
$\frac{\text{costo totale del servizio}}{\text{n. utenti del servizio}}$	Indicatore di efficienza economica	L'indicatore che si rileva dal confronto tra l'input (espresso in termini economici) ed il livello di output (espresso in termini fisici) è il " costo unitario " dell'output

§ 6. Efficacia

In termini generali l'efficacia esprime la capacità della struttura di raggiungere gli obiettivi prefissati: per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi è necessario che gli stessi siano **misurabili**, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Indicatore	Tipologia	Significato dell'indicatore
Risultato raggiunto ————— obiettivo programmato	Efficacia gestionale	grado di realizzazione degli obiettivi (fatto / non fatto)
Domanda soddisfatta ————— domanda effettiva	Efficacia quantitativa	grado di soddisfazione della domanda effettiva (o della domanda potenziale)
livello di qualità del servizio percepito dai cittadini	Efficacia qualitativa esterna	propensione all'utenza
supporto rivolto ai servizi interni	Efficacia qualitativa interna	ottimizzazione delle modalità di lavoro

§ 6.1. Efficacia gestionale

La prima tipologia di indicatori è quella relativa all'efficacia gestionale ed esprime la capacità di una unità organizzativa di raggiungere i propri obiettivi nei termini prefissati.

Tramite la **tempistica di riferimento** si sviluppa un dettaglio progettuale delle attività che l'unità organizzativa dovrà porre in essere in relazione ai risultati che l'organo politico si attende dalla realizzazione dell'obiettivo: il raggiungimento dell'obiettivo viene determinato in relazione allo svolgimento delle azioni previste nel progetto.

§ 6.2. Efficacia quantitativa

Il rapporto tra domande accolte e domande presentate offre un'indicazione sulla capacità di soddisfazione della domanda effettiva (o della domanda potenziale):

- ✓ Domanda effettiva espressa: numero di persone che hanno effettivamente richiesto il servizio = **domande presentate**
- ✓ Domanda soddisfatta: numero delle persone che hanno effettivamente usufruito del servizio = **domande accolte**

§ 6.3. Efficacia qualitativa

Esempi di indicatori di **qualità esterna** (propensione all'utenza)

- ✓ Tempo medio di rilascio di certificati, autorizzazioni ecc.
- ✓ Tempo di attesa allo sportello
- ✓ Orario di apertura degli sportelli

Esempi di indicatori di **qualità interna** (ottimizzazione delle modalità di lavoro)

- ✓ Tempi di emissione mandati di pagamento
- ✓ Tempo di produzione del bilancio di previsione
- ✓ Ore all'anno dedicate alla formazione

§ 7. Valutazione Progetti

In fase di pesatura del **grado di difficoltà**, l'attribuzione dei punteggi relativi ai diversi fattori deve trovare corrispondenza negli obiettivi e negli indicatori del progetto stesso, per una valutazione più coerente dei progetti.

COMPLETEZZA E MISURABILITA' DEL PROGETTO "Requisiti e misurabilità del progetto e comprensibilità delle informazioni"	L'attribuzione dei relativi punteggi presuppone la verifica della precisione nella descrizione degli obiettivi, delle motivazioni e programmazione di riferimento, degli indicatori di risultato, dei tempi e delle scadenze delle fasi di realizzazione
INTEGRAZIONE COORDINAMENTO "Grado di integrazione dei processi legati al progetto tra i servizi sia interni sia esterni"	L'attribuzione dei relativi punteggi presuppone che, tra gli indicatori, siano indicati espressamente gli uffici coinvolti ed il tipo di coinvolgimento degli stessi
EFFICACIA E/O EFFICIENZA "Grado di efficacia e/o efficienza del progetto"	L'attribuzione dei relativi punteggi presuppone che siano evidenziati i miglioramenti attesi dei servizi, della gestione, evidenziati tramite appositi <i>indicatori di efficienza/efficacia</i> . L'attribuzione del punteggio relativo alla "Rilevanza strategica anche in relazione al soddisfacimento dei bisogni dell'utenza interna e/o esterna" presuppone che sia stata evidenziata la coerenza del progetto con le linee strategiche contenute nel <i>Piano di Mandato</i> e nella <i>Relazione Previsionale e Programmatica</i> .
QUALITA' MIGLIORATIVA "Migliorie per l'Ente sia in termini di economicità che di innovazione"	L'attribuzione dei relativi punteggi presuppone che nel progetto siano presenti obiettivi di miglioramento attinenti l'introduzione di nuove modalità di lavoro o soluzioni anche tecnologiche che producano miglioramenti di rilevanza esterna e/o interna, evidenziati tramite indicatori di <i>efficacia qualitativa</i> .

§ 8. La comunicazione degli obiettivi

La direzione per obiettivi è efficace quando l'individuazione e la definizione degli obiettivi è in grado di responsabilizzare e motivare non solo i dirigenti ma tutta la struttura organizzativa dell'ente.

È importante che gli obiettivi scaturiscano da un **processo negoziale**, prima tra l'organo politico e il responsabile gestionale e poi tra quest'ultimo e i propri collaboratori, per la definizione degli obiettivi individuali.

Fondamentale si rivela, quindi, la **fase della comunicazione** del Piano degli Obiettivi a tutti i dipendenti, attraverso l'organizzazione di incontri specifici tra il responsabile gestionale ed i propri dipendenti per illustrare gli obiettivi che sono stati assegnati all'unità organizzativa e per definire gli obiettivi individuali dei vari dipendenti.

Questo principio è ripreso anche dalla Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nella P.A.

Tra i punti trattati nella direttiva emergono la diffusione della cultura della partecipazione, quale presupposto dell'orientamento al risultato, al posto della cultura dell'adempimento, e la chiarezza degli obiettivi organizzativi.

Definire un Piano degli Obiettivi con la partecipazione estesa a tutta la struttura organizzativa e la definizione di obiettivi chiari assegnati ai dipendenti rappresentano, pertanto, azioni che possono accrescere il **benessere organizzativo**.

Programma 1 MIGLIORAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA GESTIONE

Funzione 1 Funzioni generali di amministrazione, di gestione e di controllo

Servizi di Bilancio	Servizi Organizzativo	Indicatori suggeriti pag.
1- Organi istituzionali, Partecipazione e Decentramento	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Servizio Pari Opportunità ☐ Unità di Progetto “Piano Territoriale degli Orari” ☐ Servizio Segreteria Generale – Contratti e Presidenza del Consiglio ☐ Servizio Relazioni Esterne ☐ Servizio Finanziamenti – Progetto Europa ☐ Sistema per la gestione informatica del flusso documentale e degli archivi ☐ Ufficio di Collaborazione con il Sindaco ☐ Ufficio Stampa 	<p>21</p> <p>22</p> <p>22</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>25</p> <p>25</p> <p>26</p>
2- Segreterie generale, Personale e Organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Servizio Legale ☐ Servizio Gestione Risorse Umane e Assunzioni ☐ Servizio Informatico Comunale ☐ Servizio Programmazione e Sviluppo Risorse umane 	<p>26</p> <p>27</p> <p>28</p> <p>30</p>
3- Gestione Economica, Finanziaria, Programmazione, Provveditorato e Controllo di Gestione	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Servizio Pianificazione e Controllo ☐ Servizio Contabilità e Gestione Fiscale ☐ Servizio Programmazione Risorse Finanziarie – Contabilità e Bilancio ☐ Servizio Controllo di Gestione ☐ Servizio Economato e Provveditorato ☐ Servizio Trattamento Economico e Previdenziale ☐ Servizio Supporto strategico e controllo di Società ed Enti partecipati 	<p>31</p> <p>31</p> <p>31</p> <p>33</p> <p>34</p> <p>35</p> <p>36</p>

4- Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali	☐ Servizio Tributi	36
5- Gestione dei beni demaniali e patrimoniali	☐ Servizio Patrimonio	38
	☐ Servizio Economato e Provveditorato	39
6- Ufficio Tecnico	☐ Servizio Programmazione e Gestione LLPP	39
	☐ Servizio Conservazione Fabbricati	40
7 – Anagrafe, Stato civile, Elettorale, Leva e Servizio Statistico	☐ Servizio Demografico	41

Programma 2 DIFESA E SICUREZZA DEL CITTADINO

Funzione 2 Funzioni relative alla giustizia

Uffici Giudiziari	☐ Servizio Programmazione Risorse Finanziarie – Contabilità e Bilancio	
-------------------	---	--

Funzione 3 Funzioni di Polizia Locale

1 – Polizia Municipale	☐ Servizio Polizia Amministrativa e Giudiziaria	43
------------------------	--	----

Programma 3 MIGLIORAMENTO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT, RICREAZIONE E TURISMO

Funzione 4 Funzioni di istruzione pubblica

Scuola materna	☐ Servizio Scuole Materne	48
2- Istruzione elementare	☐ Servizio Programmazione, Gestione e Controllo Amministrativo – Area Educativa	49
3- Istruzione media	☐ Servizio Programmazione, Gestione e Controllo Amministrativo – Area Educativa	49
5 – Assistenza scolastica, trasporto, refezione e altri servizi	☐ Servizio Programmazione, Gestione e Controllo Amministrativo – Area Educativa	49

Funzione 5 Funzioni relative alla cultura ed ai beni culturali

2- Biblioteca, Teatri, attività culturali e servizi diversi nel settore culturale	☐ Istituzione	51
---	--------------------------------------	----

Funzione 6 Funzioni nel settore sportivo e ricreativo

Piscine comunali	☐ Servizio Sport – Turismo e Tempo Libero	56
2- Stadio comunale, Palazzo dello Sport e altri impianti	☐ Servizio Sport – Turismo e Tempo Libero	58

Funzione 7 Funzioni nel campo turistico

2- Manifestazioni turistiche	☐ Servizio Sport – Turismo e Tempo Libero	58
------------------------------	--	----

Programma 4 SVILUPPO E RAZIONALIZZAZIONE DELLA MOBILITA'

Funzione 8 Funzioni nel campo della viabilità e dei trasporti

Viabilità, circolazione stradale e servizi connessi	☐ Servizio Urbanizzazioni	59
	☐ Servizio Progettazione Arredo Urbano e Servizi Cimiteriali	60
	☐ Unità di Staff Trasporti e Mobilità	61
	☐ Servizio Viabilità	62
2- Illuminazione pubblica e servizi connessi	☐ Servizio Urbanizzazioni	62
3- Trasporti pubblici locali e servizi connessi	☐ Unità di Staff Trasporti e Mobilità	62

Programma 5 DIFESA DELL'AMBIENTE, GESTIONE DEL TERRITORIO E MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI ABITATIVE

Funzione 9 Funzioni riguardanti la gestione del territorio e dell'ambiente

Urbanistica e gestione del territorio	☐ Servizio Sistema Informativo Territoriale	63
	☐ Servizio Pianificazione e Gestione Territoriale	65
	☐ Servizio Edilizia Privata	65
3 – Servizi di protezione civile	☐ Servizio Sicurezza	66
	☐ Unità di Staff Protezione Civile	67
4 – Servizio idrico integrato	☐ Servizio Programmazione Risorse Finanziari – Contabilità e Bilancio	68
	☐ Servizio Tutela Ambientale	
5 – Servizio smaltimento rifiuti	☐ Servizio Programmazione Risorse Finanziari – Contabilità e Bilancio	68
	☐ Servizio Tutela Ambientale	
6 – Parchi e servizi per la tutela ambientale del verde e altri servizi relativi al territorio e all'ambiente	☐ Servizio Urbanizzazioni	68
	☐ Servizio Tutela Ambientale	68

Programma 6 MIGLIORAMENTO SERVIZI ALLA PERSONA E ADEGUAMENTO DELLE STRUTTURE SOCIALI

Funzione 10 Funzioni nel settore sociale

1- Asili nido, servizi per l'infanzia e per i minori	☐ Servizio Educativo Asili Nido	70
	☐ Servizio Politiche Giovanili e Supporto all'Handicap	71
3 – Strutture residenziali e di ricovero anziani	☐ Servizi Anziani De Rodolfi	71
4 – Assistenza, beneficenza pubblica e servizi diversi alla persona	☐ Servizio Politiche della Casa	73
	☐ Servizio Politiche Giovanili e Supporto all'Handicap	71
	☐ Servizio Politiche Sociali – Piano di Zona	74
5 – Servizio necroscopico e cimiteriale	☐ Servizio Progettazione Arredo Urbano e Servizi Cimiteriali	77

Programma 7 PRODUZIONE, IMPIEGO E DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE, RAZIONALIZZAZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA

Funzione 11 Funzioni nel campo dello sviluppo economico

5- Servizi relativi al commercio	☐ Sportello Unico Attività Produttive	78
	☐ Servizi alle Imprese e Politiche per l'Occupazione	80

Il sistema degli indicatori di attività e di performance

Programma 1 MIGLIORAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA GESTIONE		
FUNZIONE 1 FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE DI GESTIONE E DI CONTROLLO		
Servizio Organizzativo	Esempi di indicatori	
	Indicatori di attività Output/prodotti	Indicatori di risultato
Servizio Pari Opportunità	convocazioni Consulta femminile	
	convocazioni Comitato Pari opportunità	
	n. eventi	<i>n. eventi organizzati / n. eventi programmati (indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. incontri con Organi di Parità Istituzionali	<i>n. incontri realizzati / n. incontri programmati (indicatore di efficacia gestionale)</i>
	azioni di formazione e informazione	<i>n. incontri / n. dipendenti partecipanti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. giorni di apertura Sportello Pari Opportunità (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		<i>Realizzazione di un incubatore di Impresa al femminile (indicatore di efficacia gestionale) (fatto / non fatto)</i>
	pagine pubblicate sul siti Internet	<i>pagine aggiornate / pagine pubblicate sul siti Internet (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. accessi pagine dedicate	

Unità di Progetto “Piano Territoriale degli Orari	n. tavoli tematici avviati	<i>n. tavoli tematici avviati / n. partecipanti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. discussioni partecipate	<i>n. discussioni partecipate / n. cittadini partecipanti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. adesioni Pedibus	<i>n. plessi scolastici / n. adesioni Pedibus (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. volontari coinvolti	<i>n. volontari coinvolti/ n. bambini iscritti (indicatore di efficienza tecnica)</i>
		<i>costo totale / n. adesioni Pedibus (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
		<i>rilevazioni customer satisfaction (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
Segreteria generale	n. sedute Giunta	
	n. delibere di Giunta	<i>dipendenti addetti / totale delibere (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. sedute Consiglio Comunale	
	n. delibere di Consiglio	
	interpellanze ed interrogazioni	
	determinazioni dirigenziali	<i>spesa impegnata / totale determinazioni (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. pubblicazioni albo pretorio	<i>tempo medio tra adozione di una deliberazione e pubblicazione all’Albo Pretorio (indicatore di efficacia qualitativa)</i>
	atti protocollati in uscita	<i>documenti digitalizzati/ atti protocollati (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	atti protocollati in entrata	<i>tempo di consegna all’ufficio competente (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	spedizione posta	<i>tempo di spedizione (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>

	atti rilasciati ai sensi legge 241/90	
	autentiche copie e firme	
	comunicazioni inviate a Dirigenti e Responsabili Servizio	
	n. atti notificati	addetti alla notifica / n. atti notificati (indicatore di efficienza tecnica) (l'indicatore informa sulla produttività del servizio)
		tempo medio di notifica atti (indicatore di efficacia qualitativa interna)
	accessi effettuati (n. atti notificati + n. accessi a vuoto)	n. notifiche non consegnate entro la data prevista / n. notifiche da effettuare (indicatore di efficacia quantitativa))
Contratti	n. contratti stipulati	n. contratti stipulati / n. contratti da stipulare (indicatore di efficacia quantitativa)
		tempo medio di stipulazione dei contratti (indicatore di efficacia qualitativa esterna)
		n. contratti repertoriati/ n. contratti stipulati / (indicatore di efficacia quantitativa)
	n. contratti registrati ed archiviati	dipendenti addetti / totale atti archiviati (indicatore di efficienza tecnica)
		n. contratti registrati in via telematica (indicatore di efficacia qualitativa esterna)
		tempo medio calcolo e comunicazione diritti di segreteria Ufficio stipendi (indicatore di efficacia qualitativa interna)
	n. scritture private	n. pratiche evase / n. pratiche in giacenza (indicatore di efficacia quantitativa)
	n. iniziative di comunicazione segnalate	n. interventi di comunicazione effettuati / n. iniziative di comunicazione segnalate (indicatore di efficacia quantitativa)
	n. inserimenti in Rete Civica	n. inserimenti in Rete Civica / n. iniziative segnalate per la pubblicazione (indicatore di efficacia quantitativa)

Servizio Relazioni Esterne	n. campagne di comunicazione progettate	
		n. iniziative monitorate / n. iniziative di comunicazione (indicatore di efficacia qualitativa interna)
	n. richieste ammissione ai servizi a domanda individuale	n. richieste inoltrate agli uffici / n. richieste pervenute (indicatore di efficacia quantitativa)
	copie di materiale informativo prodotte	costo ufficio informazioni / utenti di front – office (indicatore di efficienza economica costo unitario)
	modelli distribuiti	
	n. chiamate al numero verde	n. informazioni fornite / n. chiamate al numero verde ricevute (indicatore di efficacia quantitativa)
	n. certificati e carte di identità rilasciate	
	n. contatti con utenza di front – office	
	ore di apertura settimanale	n. ore di apertura al pubblico / n. ore totali lavorate (indicatore di efficacia qualitativa esterna)
	reclami ricevuti	tempo medio di risposta ai reclami (indicatore di efficacia qualitativa esterna)
	utenti del sito internet	costo del sito internet / utenti internet (indicatore di efficienza economica costo unitario)
	pagine pubblicate sul siti Internet	pagine aggiornate / pagine pubblicate sul siti Internet (indicatore di efficacia quantitativa)
	E- mail ricevute	tempo medio di risposta alle e-Mail (indicatore di efficacia qualitativa esterna)
		grado di soddisfazione utenti (indicatore di efficacia qualitativa esterna)
Servizio Finanziamenti – Progetto Europa	segnalazioni possibili fonti di finanziamento comunitarie e regionali	nuove richieste di finanziamento avviate / n. segnalazioni finanziamenti (indicatore di efficacia quantitativa)

	n. domande compilate on line	
		valore finanziamenti ottenuti / valore finanziamenti richiesti <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. progetti archiviati/ n. progetti in corso <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. rendicontazioni	tempo medio rendicontazioni <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
Sistema per la gestione informatica del flusso documentale e degli archivi	n. certificati di firma digitale	n. Kit firma digitale acquistati / n. dirigenti / amministratori e Responsabili <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. caselle di posta elettronica certificata	
	n. documenti firmati digitalmente	n. documenti firmati digitalmente / totale documenti <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. fascicoli informatici	
Ufficio di collaborazione con il Sindaco	n. appuntamenti Sindaco	
	n. istanze pervenute	n. istanze sottoposte ai Servizi interessati / n. istanze pervenute <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	sedute di Giunta per prenotazione Sala	
	sedute del Consiglio comunale per prenotazione Sala	
	n. ordinanze sindacali	
	n. matrimoni con rito civile	
	n. manifestazioni di rappresentanza	
	n. incontri istituzionali	
	n. convegni	

	n. cerimonie	
	n. richieste di Patrocinio	<i>n. autorizzazioni utilizzo logo / n. richieste di patrocinio pervenute (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Ufficio Stampa	n. conferenze stampa indette	<i>n. conferenze stampa indette / n. conferenze stampa richieste / (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. comunicati stampa	
	n. rassegne stampa	
	n. modifiche Home Page Rete Civica	
	n. accessi Rete Civica	
	n. discussioni sito Internet e-21	
Servizio Legale	n. ricorsi al T.A.R.	<i>importo parcelle avvocati / valore complessivo ricorsi al T.A.R. (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. costituzioni in giudizio / n. ricorsi proposti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	atti deliberativi per la costituzione in giudizio predisposti	
		<i>n. provvedimenti di autotutela / n. costituzioni in giudizio (indicatore di efficacia qualitativa)</i>
	udienze innanzi al TAR	<i>n. sentenze a favore/ n. sentenze totali (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	memorie difensive e/o controdeduzioni nei ricorsi amministrativi e/o al Capo dello Stato	
	n. cause civili	<i>n. cause civili / n. transazioni concluse (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>

	atti giudiziali redatti complessivamente	
	ammontare crediti di spettanza comunale	<i>ammontare crediti recuperati / ammontare crediti di spettanza comunale (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. richieste di pagamento	
	n. ordinanze ingiunzione	
	n. atti di precetto	
	n. decreti ingiuntivi	
	n. aggiornamenti data base contenzioso	<i>n. aggiornamenti data base contenzioso / n. fascicoli (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. fascicoli	
	richieste di supporto per la redazione di atti e provvedimenti	<i>consulenze fornite / richieste ricevute di supporto per la redazione di atti e provvedimenti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	richieste di consultazione materiale giuridico	<i>n. riviste cartacee, abbonamenti on line e testi giuridici (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. pareri legali rilasciati	<i>pareri legali rilasciati / pareri legali richiesti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	consulenze richieste relative ai procedimenti disciplinari	<i>consulenze effettuate / consulenze richieste relative ai procedimenti disciplinari (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	tentativi di conciliazione ex artt. 65 e ss. del D.lgs. 165/2001	
	ricorsi giurisdizionali contenzioso del lavoro proposti	<i>controversie contenzioso del lavoro istruite / ricorsi contenzioso del lavoro proposti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>costituzioni in giudizio/ ricorsi giurisdizionali contenzioso del lavoro (indicatore di efficacia quantitativa)</i>

Servizio Gestione Risorse Umane e Assunzioni	n. dipendenti di ruolo	quota di riserva lavoratori disabili/ n. dipendenti di ruolo <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
		n. dipendenti con laurea / n. dipendenti <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		n. dipendenti con esperienza > 10 anni nella PA / numero dipendenti <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. dipendenti a tempo determinato	n. dipendenti assunti mediante nuove forme contrattuali / n. dipendenti assunti <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. procedure selettive pubbliche	n. procedure selettive pubbliche avviate / n. procedure selettive pubbliche richieste <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	assunzioni tramite concorso	tempo medio per assunzione tramite concorso <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	assunzioni tramite mobilità	tempo medio definizione procedura mobilità <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. progressioni verticali richieste	n. progressioni verticali concluse / n. progressioni verticali richieste <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	cessazioni dipendenti di ruolo	
	certificati di servizio	
		n. fascicoli del personale archiviati elettronicamente / n. fascicoli da archiviare <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		redazione Piano Triennale e Piano Annuale della Formazione <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i> <i>(fatto / non fatto)</i>
	corsi di formazione organizzati in house	n. corsi di formazione / totale dipendenti dell'Ente <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	procedimenti disciplinari attivati	
	n. autorizzazioni prestazioni lavorative esterne	tempo medio intercorso tra la richiesta del dipendente e redazione autorizzazione prestazioni lavorative esterne all'Ente <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>

	n. postazioni decentrate di rilevazione presenze	
	n. profili orari	<i>n. modifiche profili orari n. profili orari/ (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>dipendenti interessati da registrazioni rilevazione presenze / totale dipendenti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>tempo medio passaggio dati dalla rilevazione presenze all'economico (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. volontari Servizio Civile Volontariato	<i>n. volontari avviati al Servizio / n. volontari richiesti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. progetti presentati	
Servizio SIC	postazioni informatiche totali	<i>n. dotazioni informatiche acquistate da > 2 anni / n. dotazioni informatiche (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		<i>numero stampanti laser / n. stampanti (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		<i>n. postazioni informatiche / n. stampanti individuali / n. stampanti di rete (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. sedi interconnesse	<i>postazioni informatiche in rete / postazioni informatiche totali (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	utenti collegati (media giornaliera)	
	n. account posta elettronica	<i>n. account posta elettronica / n. dipendenti / (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	contratti di acquisto	
	PC acquistati	<i>PC acquistati / PC nel piano degli acquisti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	numero server	

	GB occupati nei server	
	n. chiamate assistenza	<i>tempo medio interventi assistenza</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	interventi di manutenzione hardware	<i>manutenzione effettuata /</i> <i>manutenzione richiesta</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	interventi di assistenza software	<i>interventi effettuati /</i> <i>interventi richiesti</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>grado di soddisfazione utenti</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	applicativi specifici gestiti	<i>applicativi gestiti /</i> <i>applicativi Web</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	record gestiti dalle banche dati	<i>record aggiornati</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	software sviluppato all'interno	<i>software sviluppato /</i> <i>software richiesto</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. documenti protocollati	
	n. Comuni aderenti progetto Siscotel	<i>n. Comuni aderenti progetto Siscotel /</i> <i>n. abitanti serviti</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. Comuni aderenti progetto e-21	<i>n. Comuni aderenti progetto e-21 /</i> <i>popolazione di riferimento</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. caselle di Posta Elettronica Certificata	<i>n. caselle di Posta Elettronica Certificata /</i> <i>popolazione di riferimento</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	servizi on line	
	documenti acquisiti digitalmente	
Servizio Programmazione e Sviluppo Risorse Umane		<i>Piano Triennale fabbisogni del personale</i> <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. atti di variazione della dotazione organica apporti di lavoro a tempo determinato	

	atti di variazione della dotazione organica	<i>tempo medio aggiornamento Dotazione Organica (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		<i>ridefinizione profili professionali (indicatore di efficacia gestionale) (fatto / non fatto)</i>
	sedute del nucleo di valutazione	
Servizio Pianificazione e Controllo		<i>documenti predisposti (RPP, PEG e PDO) (indicatore di efficacia gestionale) (fatto / non fatto)</i>
	n. finestre temporali	<i>riduzione tempo medio di durata delle finestre temporali (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	documenti programmatici in formato cartaceo	<i>documenti firmati digitalmente / documenti programmatici in formato cartaceo (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. variazioni PEG (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		<i>programmazione di riferimento (indicatore di efficacia gestionale)</i>
		<i>nuovi monitoraggi intermedi (indicatore di efficacia gestionale) (fatto / non fatto)</i>
	indicatori di attività	<i>mappatura attività ordinarie sulla base del Regolamento sui procedimenti amministrativi previsto dalla legge 241/90 (indicatore di efficacia gestionale) (fatto / non fatto)</i>
	indicatori di risultato	<i>indicatori di risultato / Indicatori di attività (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	richieste di intervento	<i>interventi effettuati / richieste di intervento / (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>dipendenti raggiunti via E-mail tramite procedura PEG (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	anomalie segnalate	<i>anomalie corrette / anomalie segnalate (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. verbali riunioni progetti PEG raccolti	<i>tempo medio raccolta verbali (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>

<p>Servizio Contabilità e Gestione Fiscale</p> <p>Servizio Programmazione Risorse Finanziarie – Contabilità e Bilancio</p>	n. contabilità separate gestite	
	n. documenti finanziari ed economici Istituzione Cultura – Città di Vigevano	
	n. fatture Istituzione Cultura – Città di Vigevano caricate	
	n. mutui assunti	
	n. polizze assicurative rinnovate	
	n. sinistri rimborsati	<i>tempo medio tempistica di incasso (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. incarichi professionali gestiti	<i>gestione informatizzata denunce mensili e trimestrali (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. atti finanziari ed economici predisposti	<i>tempo medio di predisposizione atti (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	deliberazioni che pervengono al Servizio ai fini dell'emissione del parere di regolarità contabile	<i>tempo medio rilascio parere di regolarità contabile su delibere (indicatore di efficacia qualitativa interna) (l'indicatore informa sull'efficacia con cui il servizio assicura il proprio supporto all'attività deliberativa dell'ente)</i>
	determinazioni che pervengono al Servizio ai fini dell'emissione del visto di regolarità contabile	<i>tempo medio apposizione visto di regolarità contabile (indicatore di efficacia qualitativa interna) (l'indicatore informa sull'efficacia con cui il servizio assicura il proprio supporto all'attività dei servizi)</i>
	n. atti di impegno	<i>n. dipendenti addetti / atti di impegno (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	importo spesa impegnata	
	importo spesa liquidate	<i>tempo medio per il controllo amministrativo, contabile e fiscale degli atti di liquidazione (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>

	n. mandati di pagamento	<i>tempo medio evasione mandati di pagamento (indicatore di efficacia qualitativa interna) (l'indicatore informa sul livello di efficacia delle attività legate alla gestione delle uscite)</i>
	importo entrate accertate	
	atti di accertamento	
	importo entrate riscosse	<i>n. dipendenti addetti/ atti di accertamento (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	reversali d'incasso	
	verifiche flussi di cassa	
	residui verificati	
	atti di prelevamento dal Fondo di riserva	
	capitoli oggetto di variazione	
	agenti contabili	
	fatture acquisto registrate IVA	
	contabilità servizi a domanda individuale	
	fatture vendita registrate IVA	<i>n. dipendenti addetti / totale fatture registrate (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	pareri emessi dal Collegio dei Revisori dei Conti	
		<i>riduzione tempi per i controlli prima della predisposizione del Rendiconto di gestione (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
Servizio Controllo di Gestione	centri di costo oggetto di controllo analitico	<i>centri di costo controllati / totale centri di costo (indicatore di efficacia quantitativa)</i>

	n. indicatori	
	report prodotti	<i>report prodotti / report richiesti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Servizio Economato e Provveditorato	n. gare indette e aggiudicate	
	n. ditte accreditate Albo Fornitori	
	importo acquisti beni in c/capitale (arredamento)	
	importo acquisti beni in c/esercizio (cancelleria)	
	n. richieste di forniture ricevute	<i>tempo medio intercorso tra la richiesta di fornitura e la consegna effettiva dei beni/servizi (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	valore beni mobili inventariati	
	movimentazioni inventario beni mobili	<i>aggiornamento inventario beni mobili dislocati presso i servizi comunali (indicatore di efficacia gestionale) (fatto / non fatto)</i>
	reversali o bolle d'incasso del serv. Cassa	<i>n. dipendenti addetti/ reversali o bolle d'incasso del serv. Cassa (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	versamenti effettuati dal servizio cassa	
	anticipazioni di cassa	
	n. anticipazioni per missioni e/o trasferte dei dipendenti e amministratori	
	n. mezzi – macchine gestite	<i>costo totale / n. macchine gestite (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>

	manutenzione automezzi	costo manutenzione / n. automezzi <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
		fotocopie effettuate / fotocopie richieste <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		costo complessivo / fotocopie prodotte <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	cartelloni e manifesti prodotti	
		costo pro capite dell'utenza telefonica (spesa telefonica totale / n. dipendenti dell'ente) <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
		costo pro capite per consumi energia elettrica <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
		redazione di una relazione sulle spese telefoniche ed energetiche dell'Ente e valutazione delle opportunità di mercato per contenerle <i>(indicatore di efficacia gestionale) (fatto / non fatto)</i>
Servizio Trattamento Economico e Previdenziale	spesa complessiva del personale	spesa media mensile del personale/ totale dipendenti <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
		spesa media mensile del personale / spese dei Co.Co.Co. <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	buste paghe emesse tramite E-mail	
		n. reclami relativi ai cedolini paga/ n. cedolini emessi <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. variazioni degli stipendi	tempo medio passaggio delle variabili da rilevazione presenze <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		tempo medio applicazione dei CCNL e dei Contratti integrativi decentrati <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

	n. modelli CUD	<i>n. adesioni assistenza fiscale / n. modelli CUD consegnati (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	pratiche di pensione	<i>tempo medio per pratica di pensione (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	pratiche di riscatto e ricongiunzione	
	cessioni di 1/5 dello stipendio	
	denunce infortuni INAIL	
	n. posizioni previdenziali pervenute	<i>posizioni previdenziali controllate per Casellario / n. posizioni previdenziali pervenute / (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Servizio Supporto Strategico e Controllo di Società ed Enti Partecipati	n. enti partecipati	
	n. convenzioni	
	n. contratti di servizio	<i>contratti rinnovati/ contratti di servizio (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>obiettivi di qualità riferiti al servizio raccolta rifiuti solidi urbani (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. incarichi gestiti	<i>importo compensi / n. incarichi (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. relazioni e documenti	
Servizio Tributi	n. posizioni contributive controllate	
	n. sopralluoghi	
	n. accertamenti emessi	<i>n. accertamenti emessi / n. ricorsi presentati (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	importo accertato ICI	<i>importo accertato ICI / importo previsionale (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	recupero accertato ICI	<i>ore di lavoro dipendenti addetti/ recupero accertato ICI (indicatore di efficienza tecnica)</i>

		<i>n. pratiche trattate dall'ufficio/ n. istanze presentate (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	rimborso ICI	<i>n. rimborsi effettuati/ n. istanze trattate (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. istanze erogazione contributo ad attività economiche per avvio rifiuti al recupero	<i>n. contributi concessi / n. istanze istruite (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. istanze esenzione totale	<i>n. contributi concessi / n. istanze istruite (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. variazioni TRSU	
	importo accertato TARSU	<i>importo accertato TARSU/ importo previsionale (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	recupero accertato TARSU	<i>dipendenti addetti / recupero accertato TARSU (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	rimborso TARSU	
	n. posizioni contributive ICI e TRSU da controllare	<i>n. posizioni controllate / n. posizioni contributive ICI e TRSU da controllare (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>costi riscossione in sistema di concessione / costi di riscossione in gestione diretta TRSU (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		<i>costi riscossione in sistema di concessione / costi di riscossione in gestione diretta ICI (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. flussi per formazione ruolo ICI e TRSU con sistema concessione	<i>n. flussi per formazione ruolo ICI e TRSU con sistema concessione / n. flussi per formazione ruolo con sistema riscossione diretta (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		<i>tempi medi di rimborso con sistema concessione/ tempi medi di rimborso con sistema riscossione diretta (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		<i>tempi di incasso in concessione / tempi di incasso in riscossione diretta (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>

	n. unità immobiliari con classamento inadeguato da revisionare	n. richieste di aggiornamento / n. unità immobiliari con classamento inadeguato <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. DOCFA presentati/ n. unità immobiliari con classamento inadeguato da revisionare <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. avvisi di accertamento – liquidazione	
		evasori individuati <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		valore crediti recuperati <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		controlli incrociati con banche dati interne ed esterne <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. accertamenti emessi	n. accertamenti emessi / n. posizioni controllate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	ricorsi a commissioni tributarie	n. ricorsi a commissioni/ n. avvisi di accertamento <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	ricorsi presentati	ricorsi a commissioni/ ricorsi vinti <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		contenziosi risolti attraverso conciliazioni, cessata materia ecc. / contenziosi definiti <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. unità immobiliari controllate	n. unità immobiliari controllate/ n. unità censite / n. codici attribuiti <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Servizio Patrimonio	valore beni patrimonio immobiliare inventariato	
	variazioni inventario beni immobili	
	n. beni privi di accatastamento	n. accatastamenti beni immobili / n. beni privi di accatastamento <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	quantificazione canoni, rimborsi, oneri	

	n. contratti di compravendita	
	n. concessioni di immobili	
	n. contratti di locazione o di comodato	<i>contratti di locazione o comodato / immobili liberi</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. stime e perizie	
		<i>n. Piani di dismissione</i> <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i> <i>(fatto / non fatto)</i>
		<i>assistenza fornita ai cittadini (informazioni, supporto nella redazione delle domande)</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
Servizio Economato e Provveditorato- Espropri	procedure espropriative attivate	<i>procedure espropriative attivate / procedure da attivare</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. perizie, osservazioni e controdeduzioni	<i>n. perizie, osservazioni e controdeduzioni pervenute verificate /</i> <i>n. perizie, osservazioni e controdeduzioni pervenute /</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	acquisizione aree	<i>aree acquisite / aree da acquisire</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>tempo medio di avvio della procedura espropriativa per opere pubbliche</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		<i>tempo medio di maturazione dei presupposti occupazione anticipata</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	ammontare indennità determinate	<i>indennità accettate / indennità determinate</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	liquidazioni effettuate	
Servizio Programmazione e Gestione LL.PP.	progetti previsti nel piano OO.PP.	<i>revisione dell'elenco annuale delle Opere Pubbliche</i> <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i> <i>(Fatto / Non fatto)</i>
	progetti preliminari predisposti	<i>n. progetti eseguiti/</i> <i>n. progetti previsti</i> <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>

	progetti esecutivi predisposti	n. progetti eseguiti/ n. progetti previsti <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
	progetti definitivi predisposti	n. progetti eseguiti/ n. progetti previsti <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
		valore progetti eseguiti/ valore progetti previsti <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. collaudi tecnici	n. collaudi eseguiti / n. collaudi previsti <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
		valore collaudi eseguiti/ valore collaudi previsti <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	lavori appaltati	
	mutui accesi	
	bandi di gara predisposti	tempo medio gare di appalto di opere pubbliche <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	esiti di gara predisposti	tempo medio predisposizione determina di aggiudicazione <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		tempo medio pubblicazione esiti sul sito dell'Osservatorio <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		tempo medio verifica del possesso dei requisiti della ditta aggiudicataria <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		tempo medio contratto di appalto di opere pubbliche <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	certificati di collaudo	
Servizio Conservazione Fabbricati	n. interventi di manutenzione	interventi di manutenzione effettuati / interventi richiesti <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i> o programmati <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. interventi manutenzione straordinaria	

	mq di superficie oggetto di manutenzione	costo manutenzione / mq. superficie oggetto di manutenzione <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. verifiche impianti	
	n. sopralluoghi periodici	
	n. richieste provenienti da altri settori	tempo medio intercorso tra la richiesta e l'intervento effettivo <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	mq di superficie oggetto di manutenzione	costo manutenzione / mq. superficie oggetto di manutenzione <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
		fascicoli del fabbricato redatti / fascicoli da redigere <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. pratiche consegnate per l'istruttoria al Comando VV.FF.	
		report sulle azioni da intraprendere per garantire la manutenzione del patrimonio edilizio comunale <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
		redazione di un Piano degli interventi secondo le priorità dell'ente <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
Servizio Demografico	n. certificati rilasciati	consulenze allo sportello / certificati demografici rilasciati <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		tempo medio per il rilascio <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		n. reclami e/o non conformità / n. certificati rilasciati <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. atti di stato civile rilasciati	tempo medio per la redazione degli atti di Stato Civile <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. matrimoni civili celebrati	
	n. carte di identità	n. dipendenti addetti / carte di identità rilasciate <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>

		<i>n. carte di identità elettroniche / n. carte di identità rilasciate (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. attestazioni minori	
	autentiche di firme e di copie	<i>tempo medio di rilascio (indicatore di efficacia qualitativa)</i>
	n. variazioni anagrafiche eseguite	<i>tempo medio variazioni anagrafiche (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. variazioni AIRE	
	n. consultazioni elettorali	
	n. iscritti alle liste elettorali	
	n. variazioni alle liste elettorali	
	n. componenti seggi elettorali	
	sedute supporto alla Commissione elettorale	
	certificati elettorali	<i>n. dipendenti addetti / n. certificati elettorali (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	modelli ISTAT compilati	<i>n. modelli ISTAT compilati tramite procedura informatica / n. modelli ISTAT compilati manualmente (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. modelli trasmessi all'ISTAT	<i>n. modelli validati dall'ISTAT / n. modelli trasmessi all'ISTAT (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	statistiche per altri enti	<i>statistiche effettuate / statistiche richieste (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	statistiche per uffici interni	<i>statistiche effettuate / statistiche richieste (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. banche dati dell'Ente	<i>n. banche dati aggiornate / n. banche dati dell'Ente (indicatore di efficacia quantitativa)</i>

		<i>n. incaricati e responsabili/ n. banche dati dell'Ente</i> <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. istanze presentate Sportello Stranieri	<i>n. istanze presentate Sportello Stranieri / n. pratiche concluse per rilascio permessi di soggiorno</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. reclami per errata compilazione / n. kit compilati con procedura informatica</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		<i>tempo medio consegna permessi di soggiorno</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>

PROGRAMMA 2 DIFESA E SICUREZZA DEL CITTADINO		
FUNZIONE 2 FUNZIONI RELATIVE ALLA GIUSTIZIA		
FUNZIONE 3 FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE		
Servizio Organizzativo	Esempi di indicatori	
	Indicatori di attività Output/prodotti	Indicatori di risultato
Polizia Locale	n. servizi viabilistici	<i>n. addetti per servizi sul territorio / n. servizi</i> <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. servizi oltre le ore 24	
	n. servizi in zona ZTL	
		<i>Km percorsi – pattugliamento/ Km di strade del territorio comunale</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. ore uomo di pattugliamento	
	n. ore di vigilanza in orario notturno o festivo	
	n. veicoli controllati	<i>n. veicoli controllati / n. sanzioni al codice della strada</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. veicoli controllati / n. patenti e carte di circolazione ritirate</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. veicoli rimossi	
	n. accertamenti di violazione di norme del codice della strada	<i>n. addetti per servizi sul territorio / n. accertamenti di violazione al codice della strada</i> <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. bollettini emessi	

	n. oblazioni	n. oblazioni pagate erroneamente / n. oblazioni <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. lettere inviate	
	n. accertamenti obbligo bollino blu	n. accertamenti obbligo bollino blu / n. violazioni accertate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. verbali contestati/ n. verbali non contestati <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. esercizi pubblici controllati	n. esercizi pubblici controllati/ n. esercizi pubblici <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. esercizi pubblici controllati / n. procedimenti relativi a violazioni del commercio <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. operatori commercio itinerante controllati	n. operatori commercio itinerante controllati / n. contravvenzioni accertate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. operatori commercio in sede fissa controllati	n. operatori commercio in sede fissa controllati/ n. operatori commercio in sede fissa <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. operatori commercio in sede fissa controllati / n. contravvenzioni accertate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. attività produttive controllate	n. attività controllate / n. attività produttive <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. attività produttive controllate / n. procedimenti avviati <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. persone controllate / n. persone espulse dal territorio <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. extracomunitari controllati	n. extracomunitari controllati / n. procedimenti avviati <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. procedimenti avviati/ persone espulse dal territorio <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

	n. interventi in giudizio	
	n. interventi per vigilanza manifestazioni varie	
	n. interventi per abusi edilizi	<i>n. controlli edilizi effettuati / n. segnalazioni pervenute (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. controlli ambientali	
		<i>n. controlli edilizi effettuati/ n. procedimenti amministrativi avviati (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. procedimenti amministrativi avviati/ n. procedimenti giudiziari avviati (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. atti notificati per conto Autorità Giudiziaria	
	n. ordinanze eseguite	<i>n. veicoli confiscati / n. ordinanze ingiunzione (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. controlli ispettivi effettuati	
	n. violazioni rilevate controlli ispettivi	
	n. accertamenti per cambio di residenza e/o ricongiungimento familiare	<i>n. accertamenti effettuati / n. attestazioni di alloggio rilasciate (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. accertamenti effettuati / n. dinieghi (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	controlli amministrativi effettuati	
	violazioni rilevate controlli amministrativi	
	ordinanze ed ingiunzioni emesse	<i>tempo medio di emissione delle ordinanze (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	persone ricevute dai responsabili	

	ordinanze ed ingiunzioni emesse	tempo medio di emissione delle ordinanze <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. autorizzazioni per transito ZTL per tipologia	n. domande pervenute / n. permessi rilasciati <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. contrassegni pendolari stazione ferroviaria	n. contrassegni anno precedente rinnovati / n. contrassegni pendolari stazione ferroviaria <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		nuovi contrassegni rilasciati / totale contrassegni pendolari stazione ferroviaria <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. contrassegni handicap rilasciati (distinti per tipologia di beneficiari)	n. richieste soddisfatte/ numero richieste pervenute <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		tempo medio per il rilascio del contrassegno <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		n. controlli effettuati su contrassegni handicap / totale contrassegni handicap <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. “nonni amici”	n. “nonni amici” / n. plessi scolastici interessati <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
		n. scuole presidiate dai “nonni amici” n. plessi scolastici cittadini <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. interventi formativi per l’educazione stradale nelle scuole / n. scuole cittadine <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

PROGRAMMA 3 MIGLIORAMENTO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT, RICREAZIONE E TURISMO		
FUNZIONE 4 FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA		
Servizio Organizzativo	Esempi di indicatori	
	Indicatori di attività Output/prodotti	Indicatori di risultato
Servizio Scuole Materne	n. scuole coinvolte	
	n. bambini iscritti	<i>n. bambini iscritti / n. domande presentate (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. incontri con le famiglie	<i>n. incontri / numero famiglie coinvolte (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	bambini con deficit iscritti	
		<i>costo totale / bambini iscritti (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	giorni di apertura	<i>costo totale / giorni di apertura (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	personale didattico	<i>personale didattico / bambini iscritti (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. interventi formativi	<i>n. ore di formazione / personale didattico (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>reclami ricevuti (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. strutture scolastiche e dell'infanzia	

Servizio Programmazione, Gestione e Controllo Amministrativo – Area Educativa	n. domande servizio ristorazione scolastica	costo totale / utenti del servizio (<i>indicatore di efficienza economica costo unitario</i>)
		tempi medi espletamento pratiche (<i>indicatore di efficacia qualitativa esterna</i>)
	n. domande pre e post scuola	costo totale / utenti del servizio (<i>indicatore di efficienza economica costo unitario</i>)
		tempi medi espletamento pratiche (<i>indicatore di efficacia qualitativa esterna</i>)
	n. domande mercoledì ricreativo	costo totale / utenti del servizio <i>indicatore di efficienza economica (costo unitario)</i>
		tempi medi espletamento pratiche (<i>indicatore di efficacia qualitativa interna</i>))
	n. domande servizio estivo	costo totale / utenti del servizio (<i>indicatore di efficienza economica costo unitario</i>)
		tempi medi espletamento pratiche (<i>indicatore di efficacia qualitativa esterna</i>)
	n. certificazioni ISEE rilasciate	certificazioni ISEE rilasciate / certificazioni ISEE rilasciate dal CAAF negli uffici comunali (<i>indicatore di efficacia quantitativa</i>)
	n. borse di studio richieste	borse di studio erogate / n. borse di studio richieste (<i>indicatore di efficacia quantitativa</i>)
	n. istanze buoni libro ricevute	n. istanze buoni libro accolte / n. istanze buoni libro ricevute (<i>indicatore di efficacia quantitativa</i>)
	n. progetti educativi presentati	n. progetti approvati / n. progetti educativi presentati (<i>indicatore di efficacia quantitativa</i>)
	n. utenti del servizio di ristorazione scolastica	n. disservizi/ n. utenti del servizio di ristorazione scolastica (<i>indicatore di efficacia qualitativa esterna</i>)

	n. pasti offerti	costo totale / pasti offerti <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
		n. diete differenziate predisposte / richieste pervenute <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		incremento delle diete differenziate rispetto all'anno precedente <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. merende somministrato	
		grado di soddisfazione utenti <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. domande servizio trasporto presentate	domande soddisfatte / domande presentate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. domande soddisfatte	domande soddisfatte / posti disponibili <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. scuolabus acquistati da > 2 anni / n. scuolabus <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. alunni trasportati	n. alunni/ costo totale <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. giorni di trasporto	costo totale / giorni di trasporto <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. scuolabus	n. scuolabus / costo totale <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	posti disponibili	posti disponibili/ utenti del servizio <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. convenzioni stipulate / n. convenzioni con altri Comuni proposte <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

		n. bollettini controllati / n. bollettini emessi <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		somme insolite recuperate / somme insolite rilevate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. solleciti di pagamento	n. sospensioni dai servizi / n. solleciti inviati <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. bollettini emessi con Postel	tempo medio di contabilizzazione degli incassi <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
FUNZIONE 5 FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI		
Servizio Organizzativo	Esempi di indicatori	
	Indicatori di attività Output/prodotti	Indicatori di risultato
Musei Civici	musei e pinacoteche gestiti	costo totale / musei e pinacoteche gestiti <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	giorni di apertura	
	totale visitatori	costo totale / totale visitatori <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. progetti espositivi	
	n. mostre organizzate	costo totale / mostre organizzate <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	giorni di apertura	costo totale / pinacoteche gestite <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	giorni di apertura	costo totale / giorni di apertura <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>

	n. opere acquisite	
		<i>formule di fruizione integrata di pacchetti museali</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
Biblioteca	n. prestiti bibliotecari effettuati	n. prestiti bibliotecari / n. prestiti Sistema Bibliotecario Lomellino / n. Prestiti interbibliotecari <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. biblioteche coinvolte nel servizio di prestito interbibliotecario	
	consistenza volumi disponibili	n. dipendenti addetti/ consistenza volumi <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
	volumi prestati	volumi prestati / consistenza volumi <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	volumi acquisiti	costo totale / volumi acquisiti <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	libri catalogati	dipendenti del servizio/ libri catalogati <i>(indicatore di efficienza)</i>
	totale presenze	costo totale / totale presenze <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	utenti iscritti	costo totale/ utenti iscritti <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	nuovi iscritti	utenti iscritti / popolazione di riferimento <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	totale presenze per consultazioni	giorni di apertura / totale presenze <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	fotocopie per utenti esterni	

	giorni di apertura	<i>n. aperture straordinarie / n. giorni di apertura / (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	ore settimanali di apertura al pubblico	
	abbonamenti a riviste periodiche	<i>costo totale / n. abbonamenti a riviste periodiche (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	iniziative di promozione alla lettura	<i>iniziative effettuate / iniziative programmate (indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. accessi postazioni multimediali	
Teatro Cagnoni	n. rappresentazioni teatrali	<i>costo totale / n. rappresentazioni (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. montaggi e smontaggi servizi palcoscenico	
	n. schede tecniche	
	n. giorni gestione Sala	<i>costo totale / n. giorni gestione Sala (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	totale spettatori	<i>totale spettatori / n. rappresentazioni teatrali (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	biglietti venduti	
	n. abbonamenti	<i>n. abbonati / totale spettatori (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. giornate di apertura	<i>costo totale / giorni di apertura (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. eventi ospitati	
	n. affitti utilizzo teatro	

	n. affitti altri spazi	
	n. enti e associazioni utenti degli spazi	
	n. spettacoli Rassegna Teatro dei ragazzi	
	n. spettatori	<i>n. spettatori / n. spettacoli Rassegna Teatro dei Ragazzi (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. abbonamenti	<i>n. abbonati / totale spettatori (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. scuole di danza	
	n. allievi partecipanti	<i>n. allievi partecipanti / n. scuole di danza (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. saggi e rappresentazioni	
	n. domande di contributo	<i>contributi erogati / n. domande di contributo ricevute (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Archivio	unità archivistiche inventariate	
	n. restauri di atti realizzati	<i>atti restaurati/ atti presenti in archivio (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. scansioni realizzate	<i>tempo medio di acquisizione in formato elettronico di atti e documenti (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. fruitori archivio	
	n. ore di apertura	<i>giorni festivi di apertura / totale giorni festivi in calendario (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. aperture straordinarie	

		<i>piano di sistemazione definitiva della documentazione archivistica (indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
Istituto Costa	n. corsi realizzati	<i>n. corsi realizzati / n. corsi programmati (indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. partecipanti	<i>n. partecipanti / n. corsi / (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. concerti	
	n. saggi degli studenti	
	n. interventi formativi nelle scuole	<i>n. classi coinvolte / n. interventi formativi (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Altre attività culturali	manifestazioni culturali organizzate	<i>manifestazioni organizzate / manifestazioni programmate (indicatore di efficacia gestionale)</i>
	istituzioni, enti, associazioni coinvolti	
	n. eventi collegati	
	n. visitatori	<i>n. visitatori n. manifestazioni (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. sponsor	
	punti informativi allestiti	
	n. associazioni beneficiarie	<i>n. associazioni beneficiarie / n. domande pervenute (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>importo contributi / associazioni beneficiarie (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. manifestazioni patrocinate	
	n. incontri e verbali "Commissione Eventi"	

	n. richieste concessioni d'uso sala dell'Affresco	n. permessi rilasciati / n. richieste concessioni d'uso pervenute / <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		tempo medio esame preventivo proposte espositive e documentazione correlata <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
FUNZIONE 6 FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO		
Servizio Organizzativo	Esempi di indicatori	
	Indicatori di attività Output/prodotti	Indicatori di risultato
Servizio Sport – Turismo e Tempo Libero	n. corsi attività motoria e sportiva organizzati	
	n. scuole aderenti	n. alunni coinvolti/ n. scuole aderenti <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. lezioni per corso	n. partecipanti / n. lezioni <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. specialisti utilizzati	n. specialisti utilizzati / n. partecipanti <i>(indicatore di efficienza)</i>
	n. impianti utilizzati	costo totale / totale presenze <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. fasi Giochi della Gioventù organizzate	
	n. scuole coinvolte	n. partecipanti / n. scuole aderenti <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. enti coinvolti	
	totale partecipanti	

	n. richieste di contributi	<i>contributi concessi ad associazioni / n. richieste di contributi (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. associazioni beneficiarie	<i>budget contributi concessi / n. associazioni beneficiarie (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. eventi e manifestazioni realizzate	<i>manifestazioni realizzate / manifestazioni programmate (indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. enti ed associazioni coinvolte	
	n. giorni di manifestazione	
	mq impianti	<i>costo totale / mq impianti (costo unitario)</i>
	n. spettatori stimati	<i>posti totali a sedere coperti/ posti a sedere totali (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. impianti sportivi /palestre scolastiche gestiti	<i>costo totale / numero impianti (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. autorizzazioni per manifestazioni occasionali	<i>n. autorizzazioni concesse / n. richieste per manifestazioni (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. convenzioni annuali per utilizzo impianti	
	totale presenze	
		<i>numero utenti / popolazione in età (domanda potenziale) (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	giorni di apertura al pubblico	<i>costo totale / giorni di apertura al pubblico (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	totale ore di apertura al pubblico al giorno	<i>costo totale / ore di apertura al pubblico (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>

FUNZIONE 7 FUNZIONI NEL CAMPO TURISTICO		
Servizio Organizzativo	Esempi di indicatori	
	Indicatori di attività Output/prodotti	Indicatori di risultato
Servizio Sport – Turismo e Tempo Libero	n. partecipazioni a fiere tematiche	
	n. giorni fiera	costo promozione n. giorni fiera <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. enti e associazioni coinvolte	
	brochure e volantini stampati	costo materiale promozionale redatto / totale presenze <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. eventi di richiamo turistico	costo totale / manifestazioni realizzate <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	totale presenze	turisti partecipanti / n. eventi <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	contributi o patrocinii concessi	contributi concessi / budget finalizzato per contributi <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. richieste materiale promozionale	richieste soddisfatte / richieste materiale pervenute / <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	costo materiale promozionale redatto	costo promozione turismo / totale presenze <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. aggiornamenti sito Internet	
	n. inserzioni giornali locali	costo inserzioni / totale presenze <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>

PROGRAMMA 4 SVILUPPO E RAZIONALIZZAZIONE DELLA MOBILITA'		
FUNZIONE 8 FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI		
Servizio Organizzativo	Esempi di indicatori	
	Indicatori di attività Output/prodotti	Indicatori di risultato
Servizio Urbanizzazioni		<i>Piano delle Opere Pubbliche</i> <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i> <i>(fatto/ non fatto)</i>
		<i>progetti redatti dal personale interno /</i> <i>co-progettazione</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	progetti preliminari	<i>progetti definitivi ed esecutivi/</i> <i>progetti preliminari</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	progetti appaltati	<i>lavori consegnati/</i> <i>progetti appaltati</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	Cronoprogramma	
	richieste di intervento sulle strade	<i>richieste soddisfatte /</i> <i>richieste di intervento ricevute</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	richieste di interventi pubblica illuminazione	<i>richieste soddisfatte /</i> <i>richieste di intervento ricevute</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. sopralluoghi	
	Km di strada di manutenzione	<i>n. dipendenti addetti /</i> <i>totale Km di strade</i> <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
	Km di pulizia cigli stradali	
	n. richieste manomissioni suolo pubblico	<i>n. autorizzazioni manomissioni suolo pubblico rilasciate /</i> <i>n. richieste pervenute /</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

	n. comunicazioni scavi da enti	
	n. controlli	n. controlli effettuati/ n. controlli necessari <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
		Disciplinare Opere di Urbanizzazione in diretta esecuzione da parte di privati <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i> <i>(fatto / non fatto)</i>
	n. progetti esaminati	n. certificati di regolare esecuzione emessi/ n. progetti esaminati <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Servizio Progettazione Arredo Urbano e Servizi Cimiteriali	n. interventi di arredo urbano	
	n. progetti esecutivi	n. progetti esecutivi approvati / n. progetti esecutivi predisposti <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. gare di appalto	tempo medio di attivazione gare di appalto <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. progetti per esigenze di urgenza non programmati nel Piano delle Opere Pubbliche	
		n. ore di apertura al pubblico servizi cimiteriali <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	atti assegnazione tombe di famiglia	n. rinnovi / atti di assegnazione tombe di famiglia <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. perizie	
	valore tombe rientrate nella disponibilità del Comune	
		Contratto di servizio con ASM <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
	sopralluoghi congiunti	
		Piano Cimiteriale <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i> <i>(fatto/ non fatto)</i>

Unità di staff trasporti e mobilità	n. aggiornamenti cartografia con posizioni parcometri	
	n. richieste manutenzione segnaletica stradale	n. interventi garantiti / n. richieste <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. sopralluoghi per manutenzione segnaletica stradale	
	n. interventi programmati di riqualificazione segnaletica verticale	n. interventi effettuati / n. interventi programmati di riqualificazione segnaletica verticale <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. cartelli eliminati e/o sostituiti	
	n. ordinanze	n. sopralluoghi preliminari / n. sopralluoghi durante l'esecuzione delle ordinanze / n. ordinanze <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. interventi straordinari per modifiche modalità di trasporto urbano	n. variazioni proposte alla ditta / n. richieste evase / n. richieste per istituzione fermate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. viaggiatori trasporto urbano	costo totale / totale viaggiatori <i>(indicatori di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. mezzi utilizzati trasporto urbano	n. mezzi utilizzati trasporto urbano / n. viaggiatori <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. ore di rilevamento traffico	n. postazioni rilevamento traffico / n. ore di rilevamento traffico <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. strade di cui viene rilevato il traffico	n. postazioni di rilevamento traffico / n. strade <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. richieste installazione segnaletica utile o di informazione	n. richieste evase / n. richieste pervenute <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. blocchi del traffico	n. blocchi effettuati / n. blocchi del traffico programmati / <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
		n. violazioni accertate / n. impianti pubblicitari controllati <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

Servizio Viabilità		<i>n. impianti rimossi / n. impianti da rimuovere / (indicatore di efficacia gestionale)</i>
		<i>Piani generali di trasporto pubblico gestiti (indicatore di efficacia gestionale) (fatto/ non fatto)</i>
		<i>Piani di dettaglio di trasporto pubblico (indicatore di efficacia gestionale) (fatto/ non fatto)</i>
		<i>grado di soddisfazione dei cittadini (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	ordinanze in materia di traffico e viabilità	
	autorizzazioni e permessi	
	varianti piani	<i>varianti ai piani / varianti programmate (indicatore di efficacia gestionale)</i>

PROGRAMMA 5 DIFESA DELL'AMBIENTE, GESTIONE DEL TERRITORIO E MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI ABITATIVE		
FUNZIONE 9 FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE		
Servizio Organizzativo	Esempi di esempi	
	Indicatori di attività Output/prodotti	Indicatori di risultato
Servizio Sistema Informativo Territoriale	nuove aree di circolazione	nuove aree di circolazione intitolate/ n. aree di circolazione individuate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. richieste nuovi numeri civici pervenute	n. nuovi civici istituiti / n. richieste nuovi numeri civici <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. nuovi accessi interni	n. numeri interni attribuiti / n. nuovi accessi interni <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	Kmq territorio comunale	kmq monitorati per realizzazione ortofoto satellitari / Kmq territorio comunale / <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. aggiornamenti tematismi nella cartografia SIT / n. varianti al PRG <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. richieste utenti interni/esterni inserimento in banca dati SIT	n. richieste inserimento in banca dati SIT soddisfatte / n. richieste utenti interni/esterni <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. utenti interni / esterni	
		modifiche apportate alla cartografia SIT/ modifiche rete distribuzione metano apportate da ASM <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. verifiche per utenti e controlli per UTF	modifiche apportate alla cartografia / n. verifiche per utenti e controlli per UTF <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. richieste di contributo ex L.R. n. 12 /2005 pervenute	n. contributi erogati / n. richieste di contributo pervenute <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

		importo erogato / importo stanziato per contributi (indicatore di efficacia quantitativa)
		tempo medio di erogazione dei contributi (indicatore di efficacia qualitativa esterna)
	n. rapporti abusivismo edilizio pervenuti	n. procedure sanzionatorie / n. rapporti abusivismo edilizio pervenuti / (indicatore di efficacia quantitativa)
	n. ordinanze sospensione lavori per abusivismo	
	n. sanzioni amministrative per abusivismo	
	somme riscosse a seguito di sanzioni pecuniarie irrogate	
	n. ingiunzioni di demolizione	
	n. sedute commissione paesaggio	
	n. richieste pareri preventivi per realizzazione o modifica passi carrai	n. istruttorie effettuate con rilascio parere preventivo/ n. richieste pareri preventivi per realizzazione o modifica passi carrai / (indicatore di efficacia quantitativa)
		tempo medio effettuazione istruttoria per rilascio parere preventivo e trasmissione documentazione allo Sportello Edilizia (indicatore di efficacia qualitativa esterna)
	n. domande condono edilizio istruite	n. domande condono edilizio istruite n. domande presentate / (indicatore di efficacia quantitativa)
		importo incassato per contributi di costruzione a conguaglio / importo determinato per contributi di costruzione determinati a conguagli (indicatore di efficacia quantitativa)
		importo incassato per oblazione a conguaglio/ importo determinato per oblazione a conguaglio/ (indicatore di efficacia quantitativa)

Servizio Pianificazione e Gestione Territoriale	varianti generali al PRG	<i>varianti al PRG / varianti programmate (indicatore di efficacia gestionale)</i>
	varianti di dettaglio al PRG	<i>varianti di dettaglio al PRG / varianti programmate (indicatore di efficacia gestionale)</i>
	piani attuativi di iniziativa pubblica	
	n. modifiche di azionamento effettuate	
		<i>Piani particolareggiati di riqualif. Urbana (indicatore di efficacia gestionale) (fatto/ non fatto)</i>
	numero schede progettuali	<i>schede progettuali / aree Piano Operativo (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	numero aree del piano operativo	<i>incontri con soggetti privati / soggetti privati nel piano (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	incontri con soggetti privati	<i>tempo medio di rilascio CDU (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	certificati destinazione urbanistica rilasciati	<i>CDU rilasciati / CDU richiesti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	totale Piani predisposti	<i>piani predisposti / piani programmati (indicatore di efficacia gestionale)</i>
	pratiche edilizie	<i>tempo medio istruttoria pratiche edilizie (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	pareri richiesti	<i>pareri rilasciati / pareri richiesti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	pareri rilasciati	<i>tempo medio pareri rilasciati (indicatore di efficacia qualitativa)</i>
Servizio Edilizia privata	domande presentate permesso di costruire	<i>domande istruite / domande presentate permesso di costruire (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	domande istruite	<i>tempo medio di rilascio di concessione (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>

	concessioni rilasciate	concessioni e dinieghi / domande istruite <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	denunce inizio attività	n. dipendenti addetti / domande istruite di autorizzazioni <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
	pareri su pratiche edilizie	tempo medio richiesto per pareri <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	sedute di commissione edilizia	
	entrate totali da oneri di urbanizzazione	
	abitabilità ed agibilità rilasciate	
	n. pratiche edilizie sistemate	n. pratiche edilizie sistemate / n. pratiche edilizie catalogate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		Regolamento edilizio <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i> <i>(fatto/ non fatto)</i>
Servizio Sicurezza	Piani di sicurezza e direzioni operative	
	n. cantieri controllati	n. cantieri controllati / n. cantieri da controllare <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. controlli edifici	n. edifici ispezionati/ n. edifici da ispezionare <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
		n. certificati prevenzione incendi rilasciati/ n. controlli edifici <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. sopralluoghi	n. certificati di agibilità rilasciati / n. sopralluoghi <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. rapporti ASL	tempo medio trasmissione rapporti ASL <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. segnalazioni pervenute	
	n. interventi effettuati	n. interventi effettuati / n. segnalazioni ricevute <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

		<i>n. ordinanze con tingibili e urgenti emanate</i> <i>n. interventi effettuati /</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. verbali di somma urgenza	<i>tempo medio redazione verbali di somma urgenza</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. manifestazioni, eventi, fiere presidiati	
	n. perizie e consulenze tecniche	
	n. visite specialistiche	<i>n. visite specialistiche /</i> <i>totale dipendenti</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. corsi di formazione organizzati	<i>n. partecipanti corsi di formazione /</i> <i>totale dipendenti</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Unità di Staff Protezione Civile	piani di emergenza elaborati	<i>piani di emergenza elaborati /</i> <i>piani di emergenza previsti</i> <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
	totale volontari gestiti	
	n. squadre di protezione civile	
	n. addestramenti effettuati	<i>n. addestramenti effettuati /</i> <i>totale volontari gestiti</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. interventi sul territorio locale	
Servizio Urbanizzazioni	. interventi parchi e giardini effettuati	
	mq interessati dall'intervento	<i>mq mantenuti /</i> <i>mq totali</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. alberature potate/</i> <i>n alberature totali</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>metri quadrati aree verdi /</i> <i>popolazione residente</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

		<i>alberi abbattuti perché morti o malati / metri quadrati totali (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	mq di verde gestito	<i>costo totale / mq di verde gestito (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	numero aree verdi	<i>mq aree verdi / totale superficie comunale (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	numero alberi	<i>dipendenti addetti/ mq aree verdi (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	numero alberi piantati	
	n. giorni di taglio erba	
	n. macchine operatrici	
Servizio Tutela Ambientale	n. classi partecipanti a progetti di Educazione Ambientale	<i>n. studenti coinvolti / n. classi partecipanti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	attività promozionali per tutela ambiente	
	n. manifestazioni per promozione della natura	
	n. enti e associazioni partecipanti	
	n. rilevazioni PM 10	<i>n. centraline di rilevamento elettromagnetico / n. rilevazioni PM10 (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. impianti SRB presenti sul territorio	
	n. tesserini raccolta funghi rilasciati	<i>n. tesserini raccolta funghi epigei rilasciati / n. partecipanti ai corsi di micologia (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. km di corsi d'acqua monitorati	

	n. tipologie di trattamento per la riduzione delle zanzare	
		<i>n. interventi effettuati / n. siti di intervento individuati (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. microdiscariche monitorate	<i>n. microdiscariche ripulite / n. microdiscariche monitorate (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	interventi di pulizia spiagge del Ticino effettuati	<i>interventi effettuati / interventi previsti (indicatore di efficacia gestionale)</i>
		<i>tempo medio di conclusione degli interventi (indicatore di efficacia qualitativa)</i>
	n. nuove istruttorie NOE	
	n. esposti autorità sanitaria	
	ordinanze e diffide	
	sopralluoghi effettuati	
	n. sanzioni amministrative	
	interventi di bonifica	
PROGRAMMA 6 MIGLIORAMENTO SERVIZI ALLA PERSONA E ADEGUAMENTO DELLE STRUTTURE SOCIALI		
Funzione 10 funzioni nel settore sociale		
Servizio Organizzativo	Esempi di indicatori	
	Indicatori di attività Output/prodotti	Indicatori di risultato
	n. asili nido	<i>n. asili nido con accesso disabili / n. asili nido (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>

Servizio Educativo Asili Nido		
	n. domande di ammissione presentate	<i>domande soddisfatte / domande di ammissione (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. bambini iscritti per ciascun asilo nido	
		<i>costo totale / bambini iscritti (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. educatrici	<i>n. educatrici / bambini iscritti (indicatore di efficienza tecnica)</i>
		<i>grado di soddisfazione sul livello di apprendimenti dei bambini (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	frequenza media	
	giorni di apertura	<i>costo totale / giorni di apertura (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
		<i>n. plessi con orario continuato / n. plessi totali (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		<i>grado di soddisfazione sugli orari di apertura e di chiusura (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. progetti formativi	
	n. operatori coinvolti	
	n. incontri di programmazione	
	n. bambini	<i>n. operatori coinvolti / n. bambini (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. genitori coinvolti	

		<i>n. strutture adeguate alla normativa sulla sicurezza (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. eventi e iniziative	<i>n. eventi programmati / n. eventi realizzati (indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. partecipanti	
Servizio Politiche Giovanili e Supporto all'Handicap	n. servizi rivolti a persone con handicap	
	n. alunni disabili	
	n. educatori	<i>n. educatori / n. alunni disabili (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. incontri con genitori	
	n. iscritti Centro Gioco	
	n. iscritti Fateci Spazio	
	giorni di apertura	<i>costo dei centri di assistenza / giorni di apertura (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. iniziative	<i>n. partecipanti / n. iniziative (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>somministrazione questionario di gradimento (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	inserimenti scolastici protetti di portatori handicap	
	contributi economici a persone con handicap	<i>contributi concessi / budget finalizzato per contributi (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Servizio Anziani De Rodolfi	n. ospiti assistiti RSA	<i>utenti del servizio / popolazione anziana di riferimento (indicatore di efficacia quantitativa)</i>

		<i>n. stanze con servizi igienici singoli / n. stanze (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. integrazioni rette di ricovero	
	valore medio annuo integrazioni rette	
		<i>n. piani di cura individuali / n. ospiti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. visite generali / n. ospiti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. interventi di podologia / n. ospiti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. colloqui psicologici n. ospiti / (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. incontri personale / psicologo	
	n. ospiti assistiti Centro Diurno Integrato	<i>utenti del servizio / popolazione anziana di riferimento (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	ore di apertura Centro Diurno Integrato	<i>costo del cento di assistenza / ore di apertura (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	ore di servizio ambulatoriale	
	n. cittadini che usufruiscono del servizio	<i>utenti del servizio / popolazione anziana di riferimento (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. volontari gestiti	<i>n. volontari / n. ospiti coinvolti (indicatore di efficienza)</i>
	n. ore di volontariato	<i>n. ore di volontariato / n. ospiti (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. voucher per servizi di assistenza domiciliare	<i>utenti del servizio di assistenza / popolazione anziana di riferimento (indicatore di efficacia quantitativa)</i>

	n. pasti a domicilio	
	n. voucher per servizi riabilitativi	<i>utenti del servizio / popolazione anziana di riferimento (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. voucher per assistenza infermieristica	<i>utenti del servizio / popolazione anziana di riferimento (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. associazioni per trasporto agevolato	
	n. utenti servizio trasporto agevolato	<i>n. associazioni per trasporto agevolato / n. utenti servizio trasporto agevolato (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. iniziative di animazione	
	n. ore di animazione	<i>n. ore di animazione / n. ospiti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. libri prestati	
	n. controlli servizi pulizie e manutenzione verde	
	n. studenti / tirocinanti	
		<i>n. ore di formazione interna / n. partecipanti (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Servizio Politiche della Casa	n. convenzioni con i CAF	
	n. domande presentate	<i>n. domande in graduatoria / n. domande presentate (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. istruttorie concluse / n. pratiche in giacenza (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. assegnatari	<i>n. controlli sugli assegnatari/ n. assegnatari (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. assegnatari morosi	

	n. assegnatari in deroga	n. assegnazioni in deroga / n. assegnazioni consentite <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. assegnatari in condizioni temporanee di difficoltà	n. assegnatari ammessi Fondo degli utenti ALER / n. assegnatari in condizioni di difficoltà <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. domande presentate inquilini in situazione di difficoltà	n. situazioni a cui viene garantito l'accesso al Fondo Sostegno Affitto / n. inquilini in situazione di difficoltà <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	ammontare contributo FSA liquidato	tempo medio erogazione <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		tempo medio rendicontazione alla Regione Lombardia <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. domande pervenute per abbattimento tasso interesse sui mutui	tempo medio verifica dei requisiti e degli allegati <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		corrispettivo erogato / n. domande pervenute per abbattimento tasso interesse sui mutui <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		ore di apertura degli sportelli <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		nuova procedura informatizzata per la gestione del patrimonio ERP comunali e inquilini <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i> <i>(fatto/ non fatto)</i>
	n. Servizi interni per scambio informazioni	tempo medio di risposta alle richieste di informazioni <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. posizioni contrattuali verificate	
Servizio Politiche Sociali – Piano di Zona	n. nuclei familiari assistiti	
	entità complessiva contributi erogati	entità contributi richiesti / entità contributi erogati <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

	valore medio contributi erogati	
	n. e tipologia servizi rivolti ad immigrati	
	n. utenti dei servizi rivolti ad immigrati	<i>utenti del servizio / totale immigrati sul territorio (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. strutture di accoglienza	<i>numero strutture di accoglienza / n. stranieri ospitati (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. convenzioni stipulate	<i>costo totale / numero convenzioni (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. accessi bagni pubblici	<i>costo totale / n. accessi bagni pubblici (indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	contributi economici ad immigrati	<i>contributi concessi / budget finalizzato per contributi (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	enti ed associazioni coinvolti in progetti comunali	
	n. volontari coinvolti	
	contributi ad enti ed associazioni	<i>contributi concessi / budget finalizzato per contributi (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	entità media dei contributi erogati	
	n. iniziative organizzate	
	n. centri di aggregazione	
	n. presenze settimanali	<i>n. centri di aggregazione / n. presenze settimanali (indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. comunità ospitanti minori	
	n. minori ricoverati	<i>n. comunità ospitanti / n. minori ospitati (indicatore di efficienza tecnica)</i>

		costo totale / n. minori ricoverati <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. minori seguiti a domicilio	
	n. ore mensili di interventi domiciliari	n. ore mensili di interventi domiciliari / n. minori seguiti a domicilio <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. interventi tutela minorile	n. interventi effettuati / n. proposte di intervento <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. colloqui individuali con assistenti sociali	n. assistenti sociali / n. interventi effettuati <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. domande con verifica DSU	n. servizi attivati / n. domande presentate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. buoni sociali erogati	n. buoni sociali erogati / n. voucher sociali erogati <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
	n. voucher sociali erogati	n. voucher sociali erogati / n. istanze per accesso voucher sociali / <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		costo totale / n. voucher sociali erogati <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. ditte accreditate	n. ditte accreditate / n. domande accreditamento <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. voucher assistenziali erogati	n. voucher assistenziali / n. istanze famiglie numerose <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. sedi operative Servizio di Segretariato Sociale	
	n. colloqui con i cittadini	n. sedi operative Servizio di Segretariato Sociale / n. cittadini contattati <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		n. interventi effettuati / n. cittadini contattati <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. inserimenti lavorativi persone disabili o con grave disagio economico-sociale	n. inserimenti effettuati / n. richieste <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>

	n. borse lavoro attivate	costo borse lavoro / n. borse lavoro attivate <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. domande accreditamento delle strutture socio assistenziali presentate	n. autorizzazioni rilasciate / n. domande accreditamento delle strutture socio assistenziali presentate <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
Servizio Progettazione Arredo Urbano e Servizi Cimiteriali	totale loculi	costo totale / totale loculi <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	numero loculi occupato	numero loculi occupato / totale loculi <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	atti vendita tombe di nuova realizzazione	
	n. tombe in concessione	
	tombe in concessione rinnovate	
	n. tombe rientrate nella disponibilità del Comune	
	n. perizie per determinazione valore tombe rientrate nella disponibilità del Comune	tempo medio predisposizione perizie <i>(indicatore di efficacia qualitativa interna)</i>
	n. sopralluoghi congiunti con ASM servizi	n. sopralluoghi effettuati / n. interventi di manutenzione programmati <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
		n. ore di apertura al pubblico <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>

PROGRAMMA 7 PRODUZIONE, IMPIEGO E DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE, RAZIONALIZZAZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA		
FUNZIONE 11 FUNZIONI NEL CAMPO DELLO SVILUPPO ECONOMICO		
Servizio Organizzativo	Esempi di indicatori	
	Indicatori di attività Output/prodotti	Indicatori di risultato
Sportello Unico Attività Produttive	n. domande presentate pubblici esercizi	
	n. autorizzazioni per apertura esercizi commerciali	<i>n. domande presentate / n. autorizzazioni rilasciate (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>tempo medio verifica documentazione/autocertificazione e richiesta pareri (ASL ARPA) (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		<i>tempo medio rilascio autorizzazioni (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	numero complessivo di imprese commerciali	
	<i>n. strutture di media distribuzione</i>	
	n. strutture di grande distribuzione	
	n. pratiche commercio al minuto in sede fissa	<i>n. autorizzazioni rilasciate / n. pratiche commercio al minuto in sede fissa (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>tempo medio di rilascio autorizzazioni (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. certificazioni varie	<i>tempo medio di rilascio certificazioni (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>

	giorni di fiera organizzati	
	n. ambulanti	
	contributi economici concessi	<i>contributi concessi / budget finalizzato per contributi (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	certificati vari attività produttive	
	numero complessivo di imprese commerciali	
	n. domande presentate Centri Commerciali	<i>n. autorizzazioni rilasciate / COM controllati (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. avvisi di scadenza inviati	<i>n. avvisi di scadenza inviati / n. dichiarazioni di prosecuzione attività ricevute (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
		<i>n. dichiarazioni controllate e archiviate / n. dichiarazioni prosecuzione attività (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	autorizzazione per apertura esercizi commerciali	<i>tempo medio di rilascio autorizzazioni (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	autorizzazioni varie	<i>tempo medio di rilascio autorizzazioni (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	certificazioni varie	<i>tempo medio di rilascio certificazioni (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. ordinanze predisposte	
	numero richieste attività di artigianato	<i>n. autorizzazioni rilasciate / n. domande presentate (indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. autorizzazioni varie (pubblico spettacolo, spettacoli viaggiatori, parco divertimenti, taxi ecc.)	<i>tempo medio di rilascio autorizzazioni (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. DIA attività diverse presentate	<i>tempo medio controlli (indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>

		<i>modalità di accesso al Servizio (sportello, telefono, fax, Internet)</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
		<i>n. modelli aggiornati per pubblicazione Rete Civica</i> <i>(indicatore di efficacia gestionale)</i>
Servizi alle Imprese e Politiche per l'Occupazione	n. consulenze richieste	<i>n. consulenze prestate / n. consulenze richieste</i> <i>(indicatore di efficacia quantitativa)</i>
	n. utenti Informagiovani	
	media mensile utenti	
	n. contatti front – office	<i>n. ore totali di apertura / n. contatti (diretti/telefonici, via fax)</i> <i>(indicatore di efficienza tecnica)</i>
	n. ore di apertura settimanale	<i>n. ore di apertura al pubblico / n. ore totali lavorate</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>
	n. e tipologie sportelli	
	copie di materiale informativo prodotte	<i>costo materiale informativo/ n. utenti</i> <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	n. utenti del sito internet	<i>costo del sito internet / utenti internet</i> <i>(indicatore di efficienza economica costo unitario)</i>
	E- mail ricevute	<i>tempo medio di risposta alle E – Mail</i> <i>(indicatore di efficacia qualitativa esterna)</i>