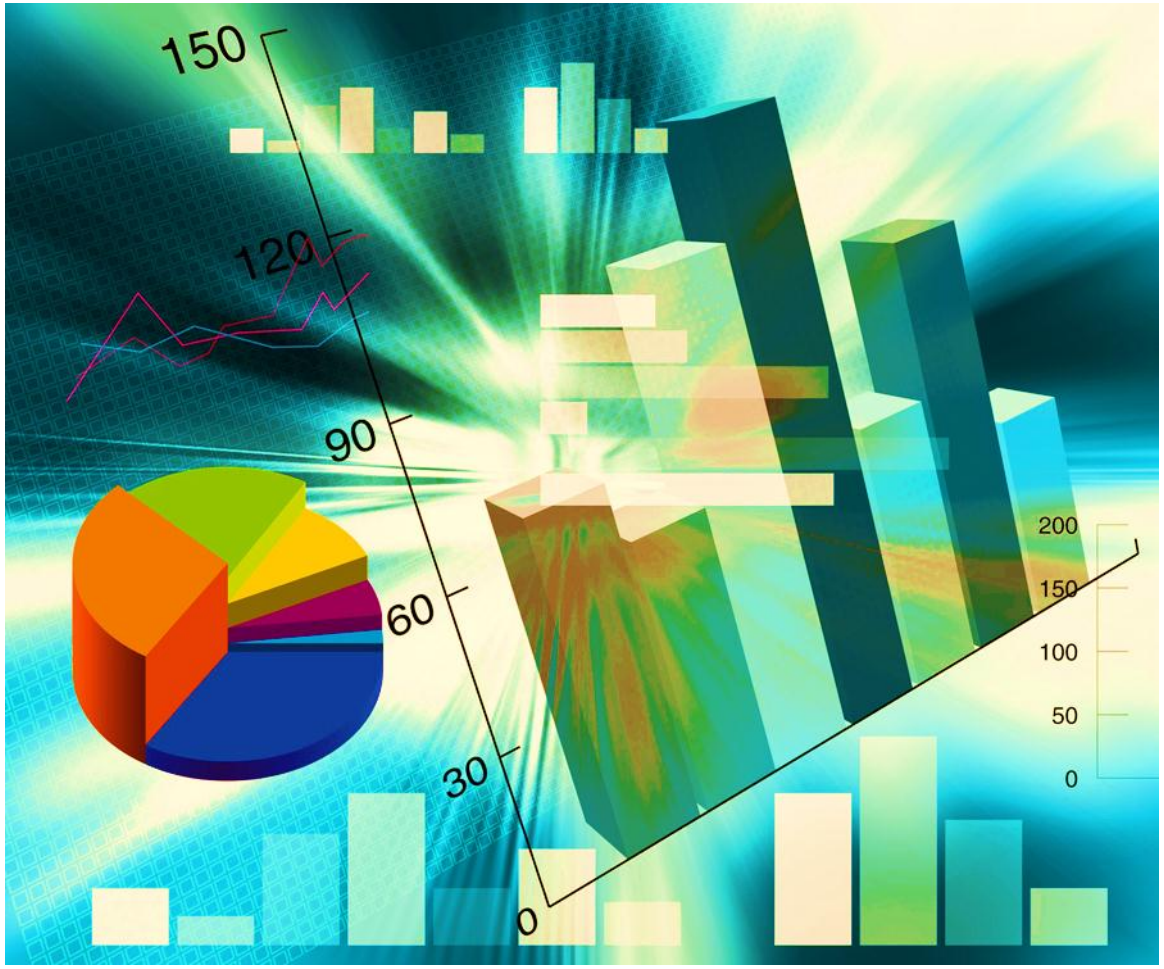
Attività Strutturali



Attività Strutturali

Premessa

Il Piano esecutivo di gestione (P.E.G.), previsto dall'art. 169 del D. Lgs n. 267/2000, è uno strumento di programmazione approvato dalla Giunta Comunale, rappresenta lo strumento attraverso il quale si guida la relazione tra organo esecutivo e centri di responsabilità. Gli obiettivi del PEG, che costituiscono il risultato atteso verso il quale indirizzare le attività, sono definiti in attuazione: - degli indirizzi politici e degli obiettivi strategici di lungo periodo di cui alle Linee Programmatiche di Mandato e alla Sezione Strategica del Documento Unico di Programmazione (DUP); - degli obiettivi operativi di cui alla Sezione Operativa, del Documento Unico di Programmazione (DUP). Il PEG: - è il documento che permette di declinare, con maggior dettaglio, la programmazione operativa contenuta nella sezione operativa del DUP; - collega la strategia con la gestione e assegna obiettivi e risorse finanziarie, umane e strumentali necessarie per il raggiungimento degli stessi ai centri di responsabilità, in coerenza con il Bilancio di previsione dell'ente; - è strettamente collegato al bilancio di cui costituisce lo sviluppo in termini di gestione e di rendicontazione; - realizza il collegamento tra il ciclo di gestione della performance e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio. I contenuti sono analitici e concreti in termini di individuazione e assegnazione di obiettivi gestionali, di indicatori significativi, di azioni da condurre, di tempi e procedure da rispettare, di risorse finanziare da impiegare. - chiarisce e integra le responsabilità tra servizi di supporto (risorse umane, manutenzioni ordinarie e straordinarie, provveditorato-economato, sistemi informativi, etc.) e servizi la cui azione è rivolta agli utenti finali. - assegna gli obiettivi e le relative dotazioni all'interno dei centri di responsabilità e, di conseguenza, alimenta il controllo e la valutazione dei risultati del personale dipendente; - costituisce un presupposto del controllo di gestione; - è un elemento del sistema di misurazione e valutazione della performance; - comprende anche le Attività strutturali e il Piano della Performance. Il PEG viene monitorato con cadenza semestrale per rilevare il grado di conseguimento nel rispetto di quanto previsto dal vigente regolamento dei controlli interni. L'integrazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (strumento di programmazione obbligatorio introdotto dalla Legge 190/2012) con il PEG è garantita attraverso l'inserimento in quest'ultimo di obiettivi finalizzati all'attuazione delle misure di contrasto e prevenzione della corruzione come individuate nel PTPC I risultati sono monitorati con le stesse modalità e frequenze previsti dal regolamento dei controlli interni e confluiscono, unitamente ai risultati degli altri obiettivi di PEG, a misurare e valutare la performance organizzativa ed individuale.

Attività Strutturali

INDICE

Area indice	Attività strutturali
AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'	38 - Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e di sicurezza urbana
	39 - Gestire i servizi di polizia locale sul territorio
	44 - Gestire la viabilità cittadina
	40 - Gestire la Protezione civile
AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI	19 - Gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali
	18 - Gestire la programmazione e i controlli
	17 - Gestire i rapporti ed i controlli con le società partecipate
	51 - Gestire i controlli interni
	21 - Fornire supporto legale all'ente
	13 - Gestire la contabilità del personale
	20 - Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione
	52 - Gestire la segreteria e dare supporto al Sindaco
	53 - Indicatore Area 1 generale
AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI	12 - Gestire il controllo economico-finanziario
	14 - Gestire i tributi locali
	15 - Gestire acquisti di beni, servizi e forniture
	16 - Gestire gare, contratti ed assicurazioni
	25 - Gestire i servizi generali, il protocollo e l'archivio
	26 - Gestire i servizi demografici
	27 - Erogare i servizi cimiteriali
	22 - Gestire la comunicazione istituzionale
	23 - Gestire le relazioni esterne
	24 - Gestire la partecipazione
	28 - Gestire i sistemi informativi
	54 - Indicatore Area 2 generale

Attività Strutturali

INDICE

Area indice	Attività strutturali
AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO	09 - Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona
	05 - Gestire servizi sociali per famiglie
	08 - Gestire le iniziative per l'opportunità occupazionale
	02 - Gestire i servizi alla prima infanzia e alla famiglia
	03 - Gestire i servizi per i minori
	09 - Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona
	04 - Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili
	09 - Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona
	06 - Gestire i Servizi Integrati per la domiciliarità
	55 - Indicatore Area 3 generale
AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT	37 - Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive
	32 - Gestire l'Istituto Civico G. Zelioli
	34 - Gestire i servizi e le attività della biblioteca civica e del sistema bibliotecario
	35 - Gestire i servizi e le attività del Sistema Museale urbano lecchese
	29 - Gestire i servizi scolastici ed educativi
	30 - Gestire i centri ricreativi estivi
	31 - Gestire la refezione scolastica
	36 - Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive
	07 - Gestire interventi di informazione orientativa e di promozione del protagonismo giovanile
	56 - Indicatore Area 4 generale
AREA 5 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO COMUNALE	45 - Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, acquisizioni, concessioni, locazioni e vendite)
	57 - Indicatore Area 5 generale

Attività Strutturali

INDICE

Area indice	Attività strutturali
AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO	42 - Programmazione e gestione delle opere pubbliche
	46 - Gestire la pianificazione territoriale
	53 - Gestire la sicurezza sui luoghi di lavoro
	10 - Gestione l'edilizia economica popolare
	43 - Manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione del patrimonio immobiliare, stradale, dei parchi e del verde pubblico
	58 - Indicatore Area 6 generale
AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/MOBILITA' E TRASPORTI	47 - Gestire lo sportello unico per l'edilizia (SUE)
	01 - Gestire lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)
	48 - Gestire il Servizio del demanio idrico e lacuale
	41 - Gestire i trasporti pubblici locali
	49 - Gestire il Servizio di igiene urbana
	50 - Gestione e tutela dell'ambiente
	59 - Indicatore Area 7 generale

Attività Strutturali

AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'

Attività Strutturali

Area indice	AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio	00.01 - CORPO DI POLIZIA LOCALE
Attività strutturali	38 - Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e di sicurezza urbana
Centro di Costo	3100 - Polizia locale
Finalità dell'attività strutturale	Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza urbana, sicurezza stradale e di polizia giudiziaria
Strategia	LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
Km territorio	Num.	46	46	46	46,0	46
Km strade	Num.	117	117	117	117,0	117
n. ore servizio di controllo stradale/vigilanza territorio	Num.	58.500	59.000	58.000	58500,0	58.000
n. ore servizio complessive polizia locale	Num.	69.130	75.021	72.500	72217,0	72.000
n. sinistri rilevati	Num.	429	431	267	375,7	400
n. infrazioni contestate immediatamente	Num.	798	1.102	330	743,3	500
n.infrazioni non contestate immediatamente	Num.	30.234	26.112	18.467	24937,7	18.000
n. infrazioni totali rilevate	Num.	31.032	27.214	18.797	25681,0	18.500
n. ricorsi accolti	Num.	18	670	34	240,7	100
n. verbali di PL da notificare	Num.	30.234	1.539	500	10757,7	500
n. fermi	Num.	8	5	3	5,3	4
n. sequestri	Num.	55	96	50	67,0	50
n. rimozioni	Num.	966	697	275	646,0	350
n. notizie di reato da comunicare	Num.	72	60	5	45,7	5
n. notizie di reato comunicate nei tempi previsti	Num.	72	60	50	60,7	50
n. sommarie informazioni P.G. assunte d'iniziativa	Num.	86	49	32	55,7	40
n. sommarie informazioni P.G. delegate A.G.	Num.	60	32	15	35,7	20
n. atti delegati A.G.	Num.	121	68	55	81,3	60

Attività Strutturali

Area indice AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio 00.01 - CORPO DI POLIZIA LOCALE
Attività strutturali 38 - Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e di sicurezza urbana

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. sequestri P.G.	Num.	14	7	9	10,0	9
n. relazioni D.Lgs. 274/00	Num.	0	3	0	1,0	0
n. comunicazioni interforze	Num.	450	435	221	368,7	300
n. indagini P.G.	Num.	128	128	126	127,3	125
n. fascicoli fotografici	Num.	11	14	8	11,0	10
n. querele	Num.	12	19	12	14,3	15
n. denunce	Num.	99	90	76	88,3	80
n. elezioni domicilio	Num.	78	37	35	50,0	35
n. notifiche P.G.	Num.	450	470	364	428,0	400
Indice di Spesa						
Proventi accertati relativi al servizio	EUR	2.106.842,01	1.677.278,38		1261373,5	
Proventi riscossi relativi al servizio	EUR	1.249.815,77	1.208.019,24		819278,3	
Indice di Tempo						
Tempo medio di intervento su chiamata (sicurezza stradale) in minuti	Num.	10	10	10	10,0	10

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Vigilanza stradale *(ore di attività di controllo stradale-vigilanza del territorio/ore servizio complessive polizia locale)*	Perc.	30	84,62%	78,64%	80,00%	81,1	80,56%
Tasso presenza *(ore attività di controllo stradale/Km strade territorio)*	Num.	0	500	504	496	500,0	496

Attività Strutturali

Area indice AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio 00.01 - CORPO DI POLIZIA LOCALE
Attività strutturali 38 - Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e di sicurezza urbana

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso sicurezza stradale *(N. sinistri/Km strade territorio)*	Num.	0	4	4	2	3,3	3
% sanzioni immediatamente contestate *(violazioni al codice della strada immediatamente contestate /violazioni globali del C.d.S.)*	Perc.	0	2,57%	4,05%	1,76%	2,8	2,70%
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo medio di intervento su chiamata (sicurezza stradale) in minuti	Num.	25	10	10		6,7	
Notificare verbali entro i tempi previsti dalla normativa *(n. verbali di PL notificati entro i termini di legge attesi/n. verbali di PL da notificare) nel 100% dei casi*	Perc.	25	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Notizie di reato comunicate in tempi brevi *(n. notizie di reato comunicate nei tempi previsti/n. notizie di reato da comunicare) nel 90% dei casi*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	400,0	100,00%
Indicatore di efficienza economica							
Valore medio sanzioni accertate *(proventi di competenza accertati/n. infrazioni)*	EUR	0	67,89	61,63		43,2	
Valore medio sanzioni riscosse *(proventi di competenza riscossi/n. infrazioni)*	EUR	0	40,28	44,39		28,2	

Attività Strutturali

Area indice	AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio	00.01 - CORPO DI POLIZIA LOCALE
Attività strutturali	39 - Gestire i servizi di polizia locale sul territorio
Centro di Costo	3100 - Polizia locale
Finalità dell'attività strutturale	Garantire il controllo del territorio anche mediante la sperimentazione di servizi a maggior contatto con il cittadino - Fornire dati statistici agli stakeholders
Strategia	LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento servizio "Ufficio sinistri stradali"	Perc.	97,00%	0,00%		32,3	
Indice di Quantità						
n. ore servizio di controllo stradale/vigilanza territorio	Num.	58.500	59.000	59.000	58833,3	59.000
n. interventi richiesti alla centrale operativa	Num.	4.950	5.100	3.410	4486,7	3.500
n. interventi evasi dalla centrale operativa	Num.	4.950	5.050	3.345	4448,3	3.400
n. richieste di informazioni pervenute	Num.	12.087	11.000	9.250	10779,0	9.200
n. statistiche inviate all'ufficio viabilità finalizzate al miglioramento della sicurezza e della circolazione stradale	Num.	15	15	15	15,0	15
n. segnalazioni inviate all'ufficio viabilità finalizzate al miglioramento della sicurezza e della circolazione stradale	Num.	520	300	116	312,0	120
n. sinistri stradali rilevati elaborati per: - fasce d'età - fasce orarie - infrazioni contestate - luogo - persone coinvolte - tipo - veicoli coinvolti	Num.	429	430	267	375,3	300
n. sinistri stradali rilevati e elaborati parziali (dal 1/01 - al 30/11)	Num.	396	380	247	341,0	300
n. rapporti sinistri stradali rilasciati	Num.	405	426	278	369,7	278
n. richieste accesso videosorveglianza complessivo, di cui:	Num.	306	152	80	179,3	100

Attività Strutturali

Area indice AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio 00.01 - CORPO DI POLIZIA LOCALE
Attività strutturali 39 - Gestire i servizi di polizia locale sul territorio

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. richieste accesso videosorveglianza interne	Num.	94	50	19	54,3	15
n. richiesto accesso videosorveglianza altre polizie locali	Num.	6	0	0	2,0	0
n. richiesto accesso videosorveglianza Questura	Num.	97	78	42	72,3	40
n. richiesto accesso videosorveglianza Carabinieri	Num.	109	22	14	48,3	15
n. richiesto accesso videosorveglianza Guardia di Finanza	Num.	0	0	0	0,0	0
n. richiesto accesso videosorveglianza privati (esistenza n.r.)	Num.	0	1	0	0,3	0
n. richiesto accesso videosorveglianza altre	Num.	0	1	0	0,3	0
n. richieste accesso videosorveglianza evase	Num.	296	108	76	160,0	72
n. richieste accesso videosorveglianza interne risultate utili	Num.	71	32	5	36,0	10
n. progetti di videosorveglianza	Num.	1	3	0	1,3	1
n. cartelle controlli attivate su richieste pervenute dai cittadini	Num.	259	190	140	196,3	180
n. controlli evasi sulle cartelle attivate a seguito di richieste pervenute dai cittadini	Num.	130	120	125	125,0	170
n. progetti innovativi introdotti	Num.	1	0	0	0,3	0
n. sopralluoghi relativi all'attività commerciale e produttiva eseguiti	Num.	1.101	312	1.258	890,3	1.000
n. sopralluoghi relativi all'attività commerciale e produttiva richiesti	Num.	99	312	16	142,3	10
n. complessivo sopralluoghi relativi all'attività commerciale e produttiva	Num.	1.101	882	1.274	1085,7	1.010
n. TSO-ASO gestite entro i termini attesi	Num.	29	27	46	34,0	30
n. TSO-ASO gestite	Num.	29	27	46	34,0	30
Indice di Tempo						
Tempo medio di intervento su chiamata alla centrale operativa (sicurezza urbana) in minuti	Num.	10	10	10	10,0	10
Tempo di risposta telefonica al cittadino	Num.	100	100	100	100,0	100
Tempo di trasmissione agli uffici comunali (gg)	Num.	2	2	2	2,0	2

Attività Strutturali

Area indice AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio 00.01 - CORPO DI POLIZIA LOCALE
Attività strutturali 39 - Gestire i servizi di polizia locale sul territorio

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
Tempo di trasmissione agli altri enti (gg)	Num.	2	2	2	2,0	2

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% soddisfazione richieste alla centrale operativa *(n. interventi evasi dalla centrale operativa/n. interventi richiesti alla centrale operativa)*	Perc.	15	100,00%	99,02%	98,09%	99,0	97,14%
% soddisfazione richieste di accesso videosorveglianza *(n. richieste accesso videosorveglianza evase/n. richieste accesso videosorveglianza complessivo)*	Perc.	0	96,73%	71,05%	95,00%	87,6	72,00%
% utilità richieste di accesso interno videosorveglianza *(n. richieste accesso videosorveglianza interne risultate utili/richieste accesso videosorveglianza interne)*	Perc.	0	75,53%	64,00%	26,32%	55,3	66,67%
% evasione richeste dei cittadini *(n. controlli evasi sulle cartelle attivate a seguito di richieste pervenute dai cittadini/n. cartelle controlli attivate su richieste pervenute dai cittadini) maggiore o uguale al 90%*	Perc.	10	50,19%	63,16%	89,29%	67,5	94,44%
n. progetti innovativi introdotti	Num.	0	1	0	0	0,3	0
Vigilare sul regolare svolgimento dell'attività commerciale e produttiva *(n. sopralluoghi relativi all'attività commerciale e produttiva eseguiti/n. sopralluoghi relativi all'attività commerciale e produttiva richiesti) maggiore o uguale all'80%*	Perc.	15	100,00%	100,00%	100,00%	3024,9	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo medio di intervento su chiamata alla centrale operativa (sicurezza urbana) in minuti	Num.	10	10	10	10	10,0	10

Attività Strutturali

Area indice AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio 00.01 - CORPO DI POLIZIA LOCALE
Attività strutturali 39 - Gestire i servizi di polizia locale sul territorio

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo di risposta telefonica al cittadino	Num.	10	100	100	100	100,0	100
Tempo di trasmissione agli uffici comunali (gg)	Num.	5	2	2	2	2,0	2
Tempo di trasmissione agli altri enti (gg)	Num.	5	2	2		1,3	
Gestire le ordinanze TSO-ASO entro i termini di legge *(n. ordinanze TSO-ASO gestite entro i termini attesi/n. ordinanze TSO-ASO gestite) nel 100% dei casi*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatori di qualità							
% gradimento servizio "Ufficio sinistri stradali" *(indagine)*	Perc.	10	97,00%	0,00%	0,00%	32,3	0,00%

Commento valore ottenuto **2020** *Non attuata causa Covid*

Attività Strutturali

Area indice	AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio	00.02 - VIABILITA' E MOBILITA'
Attività strutturali	44 - Gestire la viabilità cittadina
Centro di Costo	1600 - Lavori pubblici
Finalità dell'attività strutturale	Garantire la mobilità sul territorio comunale in condizioni di sicurezza, valutando e attuando modifiche viabilistiche temporanee o permanenti mediante l'emissione delle relative ordinanze ed espletare le attività relative ai parcheggi pubblici e ad uso pubblico
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. ore settimanali di apertura al pubblico del servizio	Num.	15	15	5	11,7	15
n. ordinanze viabilistiche emesse	Num.	196	192	272	220,0	270
n. posti auto a pagamento di proprietà comunale e in uso pubblico in concessione a privati	Num.	920	1.220	1.285	1141,7	1.285
n. posti auto di proprietà comunale liberi (non a pagamento)	Num.	5.961	5.961	5.961	5961,0	5.961
n. posti auto a pagamento non di proprietà comunale e con gestione esterna	Num.	1.900	1.900	1.900	1900,0	1.900
n. posti auto complessivamente disponibili	Num.	10.830	10.830	10.895	10851,7	10.895
n. rapporti settimanali predisposti per chiusure viabilistiche pubblicati sul sito web comunale - comunicati stampa - informazioni viabilità strade	Num.	62	60	46	56,0	60
n. segnalazioni evase di cui:	Num.	163	142	164	156,3	150
n. segnalazioni da programmare, in programmazione	Num.	77	98	58	77,7	58
n. segnalazioni non evase	Num.	0	0	0	0,0	0
n. manifestazioni gestite	Num.	148	131	41	106,7	60
n. autorizzazioni rilasciate entro trenta giorni	Num.	116	65	24	68,3	50
n. autorizzazioni rilasciate	Num.	151	87	42	93,3	60
n. autorizzazioni gestite-rilasciate-diniegate-improcedibili	Num.	162	92	50	101,3	60
n. richieste di autorizzazioni pervenute	Num.	162	92	50	101,3	60

Attività Strutturali

Area indice AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio 00.02 - VIABILITA' E MOBILITA'
Attività strutturali 44 - Gestire la viabilità cittadina

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso di accessibilità *ore di apertura settimanale*	Num.	0	15	15	5	11,7	15
Offerta parcamento all'utenza *(n. posti auto disponibili)*	Num.	0	8.781	9.081	9.146	9002,7	9.146
Ordinanze viabilistiche emesse e adempimenti collegati	Num.	0	196	192	272	220,0	270
Indicatore di efficacia temporale							
Rilasciare le autorizzazioni nei tempi *(autorizzazioni rilasciate entro trenta giorni/autorizzazioni rilasciate) nel 100% dei casi*	Perc.	50	76,82%	74,71%	57,14%	69,6	83,33%
Capacità di gestione *(n. autorizzazioni gestite-rilasciate-diniegate-improcedibili/n. richieste di autorizzazioni pervenute) pari al 100%*	Perc.	50	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatori di qualità							
Informazione all'utenza *(n. rapporti settimanali predisposti per chiusure viabilistiche pubblicati sul sito web comunale)*	Num.	0	62	60	46	56,0	60

Attività Strutturali

Area indice	AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio	00.03 - PROTEZIONE CIVILE
Attività strutturali	40 - Gestire la Protezione civile
Centro di Costo	11100 - Protezione civile
Finalità dell'attività strutturale	Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio mediante il rafforzamento della pianificazione anche intercomunale e investimenti a sostegno del gruppo comunale di protezione civile
Strategia	LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. volontari residenti sul territorio	Num.	21	23	20	21,3	20
Popolazione over 75 anni	Num.	6.992	7.027	6.411	6810,0	7.000
Popolazione under 14 anni	Num.	5.626	5.462	5.235	5441,0	5.450
Popolazione 25-64 anni	Num.	24.988	24.868	24.834	24896,7	27.850
n. iniziative realizzate	Num.	2	5	0	2,3	0
Commento valore ottenuto 2019	*C'è in gioco la protezione; La scuola trema, Io non rischio, Esercitazione Provinciale, 30 esimo GCVPC*					
Commento valore ottenuto 2020	*Il valore tiene conto dell'Emergenza Covid in atto*					
n. attività progettate	Num.	2	5	0	2,3	0
Commento valore ottenuto 2020	*Il valore tiene conto dell'Emergenza Covid in atto*					
Indice di Spesa						
Spese correnti di Protezione civile	EUR	110.388,19	112.607,68	91.028,48	104674,8	99.288,00
Commento valore ottenuto 2018	*2018 Gli importi indicati per le spese correnti sono comprensivi delle spese del personale*					
Indice di Tempo						
Tempo previsto per intervento ufficio emergenza (ore)	Num.	1	1	1	1,0	1
Tempo previsto per intervento geologo convenzionato emergenza (ore)	Num.	2	2	2	2,0	2
Tempo previsto per intervento ditta convenzionata emergenza (ore)	Num.	0	2	2	1,3	2
Tempo previsto per intervento volontari in emergenza (ore)	Num.	1	1	1	1,0	1
Tempistica media di allertamento dalla comunicazione di criticità (ore)	Num.	2	2	1	1,7	2

Attività Strutturali

Area indice AREA DI STAFF - SICUREZZA E VIABILITA'
Servizio 00.03 - PROTEZIONE CIVILE
Attività strutturali 40 - Gestire la Protezione civile

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
efficacia del servizio *(n. iniziative realizzate/n. attività progettate) maggiore o uguale al 90%*	Perc.	10	100,00%	100,00%	0,00%	66,7	100,00%
% di sensibilizzazione dei cittadini *(volontari residenti sul territorio/popolazione 25-64 anni)*	Perc.	0	0,08%	0,09%	0,08%	0,1	0,07%
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo per intervento ufficio emergenza (in ore) *nel 100% dei casi*	Num.	20	1	1	1	1,0	1
Tempo per intervento geologo convenzionato emergenza (in ore) *nel 100% dei casi*	Num.	20	2	2	2	2,0	2
Tempo per intervento ditta convenzionata emergenza (in ore) *nel 100% dei casi*	Num.	20	0	2	2	1,3	2
Tempo di intervento volontari in emergenza (in ore) *nel 100% dei casi*	Num.	10	1	1	1	1,0	1
Tempistica di allertamento dalla comunicazione di criticità (in ore)	Num.	20	2	2	1	1,7	2
Indicatore di efficienza economica							
spesa pro capite del servizi *(spesa del processo/popolazione)*	EUR	0	2,28	2,33	1,91	2,2	2,08

Attività Strutturali

AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Attività Strutturali

Area indice	AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI
Servizio	01.01 - SEGRETERIA GENERALE E ASSISTENZA AGLI ORGANISMI ISTITUZIONALI
Attività strutturali	19 - Gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali
Centro di Costo	1211 - Segreteria generale 1110 - Organi istituzionali
Finalità dell'attività strutturale	Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di segreteria
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. delibere di giunta	Num.	302	319	250	290,3	250
n. delibere di consiglio	Num.	67	63	62	64,0	65
n. sedute di Consiglio Comunale	Num.	15	12	10	12,3	12
n. sedute di Giunta Comunale	Num.	57	56	52	55,0	60
n. sedute commissioni consiliari	Num.	85	85	41	70,3	50
n. regolamenti modificati/adottati	Num.	9	17	8	11,3	6
n. deliberazioni elaborate in ritardo (oltre 15 gg. dalla seduta)	Num.		0	0	0,0	2
n. richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali	Num.	33	8	9	16,7	8
n. richieste di accesso a atti e/o informazioni evase per i Consiglieri Comunali entro 30 giorni	Num.	31	8	8	15,7	8
n. raccolte firme proposte di legge o referendum	Num.		5	4	3,0	5
Indice di Tempo						
Rispetto adempimenti previsti dalla L. 133/2008	Num.	100	100	100	100,0	100
Tempo medio di elaborazione atti di G.C. e C.C. (in giorni)	Num.		3	3	2,0	3

Attività Strutturali

Area indice AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio 01.01 - SEGRETERIA GENERALE E ASSISTENZA AGLI ORGANISMI ISTITUZIONALI

Attività strutturali 19 - Gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Ottimizzazione dei tempi di elaborazione delle delibere *(elaborazione dell'80% delle delibere entro i termini di 15 gg. dalla seduta - ritardo inferiore al 20%)* *(n. deliberazioni elaborate in ritardo/n. deliberazioni elaborate)*	Perc.	30		0,00%	0,00%	0,0	0,63%
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo medio di elaborazione atti *(in giorni)*	Num.	30		3	3	2,0	3
Rispetto adempimenti previsti dalla L. 133/2008	Num.	10	100	100	100	100,0	100
Gestire l'accesso agli atti e/o alle informazioni nei tempi *(n. richieste di accesso a atti e/o informazioni evase per i Consiglieri Comunali entro 30 giorni/n. richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali) nel 100% dei casi*	Perc.	30	93,94%	100,00%	88,89%	94,3	100,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI
Servizio	01.02 - PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO DI GESTIONE, STRATEGICO E DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Attività strutturali	18 - Gestire la programmazione e i controlli
Centro di Costo	1300 - Programmazione e controlli
Finalità dell'attività strutturale	Sviluppare e supportare sistemi di programmazione, monitoraggio e controllo in attuazione alle linee programmatiche. Verificare e valutare gli impatti dell'attività svolta attraverso strumenti quali PEG, DUP e Pdp rispetto alla funzionalità dell'organizzazione
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
n. obiettivi pienamente realizzati	Num.	54	55	0	36,3	50
Commento valore ottenuto 2020	*Dato al momento non disponibile*					
Indice di Quantità						
n. obiettivi programmati	Num.	65	61	62	62,7	60
Commento valore ottenuto 2018	*La variazione approvata in data 3.10.2018 con deliberazione n. 200 ha previsto un nuovo obiettivo*					
Commento valore ottenuto 2019	*La variazione approvata in data 4.10.2019 con deliberazione n. 222 ha previsto un nuovo obiettivo*					
n. obiettivi modificati	Num.	41	36	46	41,0	35
Commento valore ottenuto 2018	*Delle n. 41 modifiche n. 1 corrisponde ad un nuovo obiettivo*					
Commento valore ottenuto 2019	*Delle n. 36 modifiche n. 1 corrisponde ad un nuovo obiettivo*					
n. variazioni di PEG	Num.	1	2	1	1,3	1
n. auditing programmati	Num.	7	7	7	7,0	7
n. auditing realizzati	Num.	7	7	7	7,0	7
Indice di Tempo						
Restituzione report semestrale dal caricamento dati dei singoli settori non oltre (in giorni)	Num.	8	10	2	6,7	20
Presentazione relazione sulla perfomance entro il 30.06	Num.		100	100	66,7	100
Presentazione del PEG dall'approvazione del bilancio di previsione non oltre (in giorni)	Num.	17	16	66	33,0	20

Attività Strutturali

Area indice AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio 01.02 - PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO DI GESTIONE, STRATEGICO E DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Attività strutturali 18 - Gestire la programmazione e i controlli

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Capacità programmatoria *(n. obiettivi modificati/n. obiettivi programmati)*	Perc.	0	63,08%	59,02%	74,19%	65,4	58,33%
Realizzazione auditing *percentuale maggiore o uguale al 90%*	Perc.	60	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Restituzione report semestrale dal caricamento dati dei singoli settori *(non oltre 20 giorni)*	Num.	30	8	10	2	6,7	20
Presentazione relazione sulla Perfomance entro il 30.06	Num.	10		100	100	66,7	100
Presentazione del PEG e delle performance dall'approvazione del bilancio di previsione *(non oltre 20 giorni)*	Num.	0	17	16	66	33,0	20
Indicatori di qualità							
Capacità di realizzazione degli obiettivi programmati(n. obiettivi realizzati/n. obiettivi programmati) *(n. obiettivi realizzati/n. obiettivi programmati)*	Perc.	0	83,08%	0,00%	0,00%	27,7	83,33%

Commento valore ottenuto 2019 *Dato al momento non disponibile*

Attività Strutturali

Area indice	AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI
Servizio	01.03 - REGOLAZIONE DELLE SOCIETA' PARTECIPATE
Attività strutturali	17 - Gestire i rapporti ed i controlli con le società partecipate
Centro di Costo	
Finalità dell'attività strutturale	Garantire i rapporti in funzione dei servizi attribuiti e esercitare un'azione di controllo sulle società partecipate, nell'applicazione delle disposizioni normative
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n° società gestite	Num.	3	3	3	3,0	3
Commento valore ottenuto 2018	*La riduzione da n. 4 a n. 3 è conseguenza della fusione per incorporazione di Idrolario Srl in Lario Reti Holding Spa*					
n° enti partecipati	Num.	5	5	5	5,0	5
n. relazioni alla giunta in merito all'attuazione degli indirizzi dati dal comune	Num.		1	2	1,0	2
n. rilievi formulati durante i controlli anche finanziari della partecipata	Num.	1	1	1	1,0	1
n. comunicazioni/richieste inviate alle società per l'attuazione degli indirizzi	Num.	2	1	2	1,7	2
Indice di Tempo						
Periodicità dei controlli (in un anno)	Num.	2	2	2	2,0	2

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% di efficacia di recepimento degli indirizzi	Perc.	90	50,00%	100,00%	100,00%	83,3	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Periodicità dei controlli	Num.	10	2	2	2	2,0	2

Attività Strutturali

Area indice	AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI
Servizio	01.04 - CONTROLLI INTERNI
Attività strutturali	51 - Gestire i controlli interni
Centro di Costo	
Finalità dell'attività strutturale	Sviluppare e gestire un sistema di controllo interno al fine di garantire la legittimita, la regolarità e la correttezza d'azione amministrativa
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n° controlli determine	Num.	36	87	97	73,3	87
n° controlli atti autorizzattivi/concessori ambientali e demaniali	Num.	0	14	12	8,7	10
n° controlli pratiche edilizie	Num.	0	59	8	22,3	6
n. totale determine prodotte	Num.		1.647	1.684	1110,3	1.650
n. controlli scritture private	Num.		26	2	9,3	4
Indice di Tempo						
Periodicità dei controlli (in un anno)	Num.	2	2	2	2,0	2

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% degli atti controllati *(n. controlli determine/n. totale determine prodotte) non inferiore al 5% annuo*	Perc.	70		5,28%	5,76%	3,7	5,27%
Indicatore di efficacia temporale							
Periodicità dei controlli	Num.	30	2	2	2	2,0	2

Attività Strutturali

Area indice	AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI
Servizio	01.05 - AVVOCATURA COMUNALE
Attività strutturali	21 - Fornire supporto legale all'ente
Centro di Costo	1111 - Avvocatura
Finalità dell'attività strutturale	Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. contenziosi gestiti	Num.	58	41	58	52,3	70
n. sentenze con esiti favorevoli	Num.	12	4	7	7,7	3
n. cause concluse	Num.	15	6	9	10,0	6
n. cause perse	Num.	3	2	2	2,3	3
n. pareri resi	Num.	32	56	45	44,3	40
n. pareri resi entro 5 giorni	Num.	32	56	45	44,3	40
n. newsletter giuridica e giurisprudenziale da redigere	Num.			8	2,7	6
n. newsletter giuridica e giurisprudenziale redatte	Num.			8	2,7	6
Indice di Spesa						
Spesa per liti, arbitraggi, e consulenze legali (esterne)	EUR	16.647,00	19.609,28	50.857,05	29037,8	30.000,00
Indice di Tempo						
Tempo medio pareri di natura legale (giorni)	Num.	2	1	1	1,3	2

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% contenziosi positivamente risolti *(n. esiti favorevoli/n. cause concluse)*	Perc.	50			77,78%	25,9	50,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio 01.05 - AVVOCATURA COMUNALE

Attività strutturali 21 - Fornire supporto legale all'ente

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Efficienza interna *(n. cause concluse/n. contenziosi gestiti)*	Perc.	0	25,86%	14,63%	15,52%	18,7	8,57%
Newsletter giuridica e giurisprudenziale predisposte *(n. newsletter giuridica e giurisprudenziale da redigere/n. newsletter giuridica e giurisprudenziale redatte)*	Perc.	10			100,00%	33,3	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Rilascio pareri di natura legale *(n. pareri resi entro 5 giorno/n. pareri resi) maggiore o uguale al 90%*	Perc.	40	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI
Servizio	01.06 - SVILUPPO ORGANIZZATIVO - RISORSE UMANE
Attività strutturali	13 - Gestire la contabilità del personale
Centro di Costo	1000 - Gestione risorse umane
Finalità dell'attività strutturale	Erogare un servizio che cura la gestione economica delle risorse umane per tutta l'Amministrazione
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. dipendenti assegnati al servizio	Num.	2	2	2	2,0	2
numero cedolini elaborati	Num.	4.482	4.060	3.935	4159,0	3.900
n. predisposizione pratiche pensione/certificazioni e controllo cicli	Num.	62	86	68	72,0	50
n. predisposizione pratiche Liquidazione	Num.	41	32	18	30,3	10
n. applicazione C.C.N.L. e decentrati	Num.	1	1	1	1,0	1
n. denunce all'INPS/INPG da effettuare	Num.	24	24	23	23,7	24
n. denunce all'INPS/INPGI effettuate	Num.	30	29	23	27,3	24
Indice di Tempo						
n. giorni per elaborazione cedolini con applicazione C.C.N.L.	Num.	7	8	5	6,7	5
Commento valore ottenuto **2018**	*Il nuovo applicativo di gestione ha comportato tempi di elaborazioni più lunghi. Il servizio ha comunque sempre garantito l'emissione dei cedolini per tutto l'ente.*					
n. giorni per predisposizione pratiche pensione e certificazioni e controlli cicli	Num.	66	59	60	61,7	60
n. giorni per predisposizione pratiche di liquidazione	Num.	8	5	5	6,0	5
Comunicazioni annuali in materia fiscale/previdenziale (Inail, 770, Irap, Conto Annuale)	Num.	100	100	100	100,0	100

Attività Strutturali

Area indice AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio 01.06 - SVILUPPO ORGANIZZATIVO - RISORSE UMANE

Attività strutturali 13 - Gestire la contabilità del personale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Media annuale cedolini gestita da dipendente *(n. cedolini/n. dipendenti del servizio)*	Num.	0	2.241	2.030	1.968	2079,7	1.950
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo emissione cedolini inferiore o uguale a 5 giorni	Num.	20	7	8	5	6,7	5
Rispetto termini di legge per evasione certificazioni relative a ricongiunzioni, riscatti, pratiche pensionisticheinferiore o uguale a 60 giorni	Num.	20	66	59	60	61,7	60
Tempo predisposizione liquidazione *inferiore o uguale a 5 giorni*	Num.	20	8	5	5	6,0	5
Rispetto tempi per denunce all'INPS *(n. denunce all'INPS effettuate/n. denunce all'INPS/INPG da effettuare) pari al 100%*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	108,3	100,00%
Comunicazioni annuali in materia fiscale/previdenziale entro i termini di legge (Inail, 770, Irap, Conto Annuale) *pari al 100%*	Num.	20	100	100	100	100,0	100

Attività Strutturali

Area indice	AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI
Servizio	01.06 - SVILUPPO ORGANIZZATIVO - RISORSE UMANE
Attività strutturali	20 - Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione
Centro di Costo	1000 - Gestione risorse umane
Finalità dell'attività strutturale	Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici e contrattuali del personale
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. dipendenti del servizio	Num.	8	6	6	6,7	5
n. totale dipendenti	Num.	320	322	307	316,3	305
n. mobilità	Num.	8	8	5	7,0	2
n. concorsi indetti	Num.	3	7	5	5,0	2
n. selezioni	Num.	2	4	4	3,3	2
n. pratiche di infortunio gestite	Num.	5	11	5	7,0	1
n. aggiornamento banche dati in internet ai sensi dell'art. 16 c. 3 Lgs. 33/2013 da effettuare	Num.	12	12	12	12,0	12
n. aggiornamento banche dati ai sensi dell'art. 16 c. 3 Lgs. 33/2013 effettuate	Num.	12	12	12	12,0	12
n. monitoraggi trimestrale rilevazione presenze SICO da effettuare	Num.	4	4	4	4,0	4
n. monitoraggi trimestrale rilevazione presenze SICO effettuati	Num.	4	4	4	4,0	4
Reclami/segnalazioni ricevute dai dipendenti	Num.	260	303	119	227,3	100
Reclami/segnalazioni evase	Num.	260	303	119	227,3	100
Reclami/segnalazioni ritenute corrette	Num.	38	37	4	26,3	15
Indice di Spesa						
Spesa impegnata per la formazione	EUR	4.417,00	9.309,00	8.764,00	7496,7	9.610,00
Spesa stanziata per la formazione	EUR	9.600,00	9.610,00	9.610,00	9606,7	9.610,00
Indice di Tempo						
Tempio medio procedura concorsuale (mesi)	Num.	5	5	5	5,0	5

Attività Strutturali

Area indice AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio 01.06 - SVILUPPO ORGANIZZATIVO - RISORSE UMANE

Attività strutturali 20 - Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
Aggiornamento banche dati in internet per la funzione pubblica entro i termini previsti ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. N. 69/2009 (dati relativi al personale dipendente tasso assenza)	Num.	12	12	12	12,0	12
Comunicazioni trasmesse al Dipartimento della Funzione Pubblica entro i termini previsti ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs. n. 165/2001 (incarichi ai propri dipendenti)	Num.	100	100	100	100,0	100

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Risorse umane gestite *(n. unità operativa macroattività/n. totale unità operative dell'ente)*	Perc.	0	2,50%	1,86%	1,95%	2,1	1,64%
Gestione dei reclami-segnalazioni *"Reclami-segnalazioni evase" / "Reclami-segnalazioni ricevute"*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Tempio medio procedura concorsuale (mesi)	Num.	0	5	5	5	5,0	5
Aggiornamento banche dati in internet ai sensi dell'art. 16 c. 3 D.Lgs. 33/2013 *(n. aggiornamento banche dati ai sensi dell'art. 16 c. 3 D.Lgs. 33/2013 effettuate/n. aggiornamento banche dati in internet ai sensi dell'art. 16 c. 3 D.Lgs. 33/2013 da effetuare) pari al 100%*	Perc.	15	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Aggiornamento banche dati in internet per la funzione pubblica entro i termini previsti ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. N. 69/2009 *(dati relativi al personale dipendente)*	Num.	15	12	12	12	12,0	12
Rispetto tempi di monitoraggio rilevazione presenze SICO *(n. monitoraggi trimestrale rilevazione presenze SICO effettuati/n. monitoraggi trimestrale rilevazione presenze SICO da effettuare) pari al 100%*	Perc.	15	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Comunicazioni trasmesse al Dipartimento della Funzione Pubblica entro i termini previsti ai sensi della art. 53 D.Lgs. n. 165/2001 *(incarichi ai propri dipendenti)*	Num.	15	100	100	100	100,0	100

Attività Strutturali

Area indice AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio 01.06 - SVILUPPO ORGANIZZATIVO - RISORSE UMANE

Attività strutturali 20 - Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficienza economica							
Spesa per la formazione *(Spesa impegnata per la formazione/Spesa stanziata per la formazione) pari al 90%*	Perc.	0	46,01%	96,87%	91,20%	78,0	100,00%
Indicatori di qualità							
% reclami/segnalazioni accolte *"Reclami-segnalazioni accolte" / "Reclami-segnalazioni ricevute"*	Perc.	20	14,62%	12,21%	3,36%	10,1	15,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio 01.07 - SEGRETERIA DEL SINDACO E PORTAVOCE

Attività strutturali 52 - Gestire la segreteria e dare supporto al Sindaco

Centro di Costo 1101 - Segreteria del Sindaco

Finalità dell'attività strutturale Garantire la cura delle pratiche amministrative inerenti la figura istituzionale del Sindaco e gestire l'attività politica e amministrativa dello stesso

Strategia LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. decreti sindacali	Num.	279	310	152	247,0	200
n. ordinanze sindacali	Num.	76	88	31	65,0	50
n. segnalazioni e reclami di competenza del servizio gestiti entro 20 giorni	Num.	130	135	112	125,7	100
n. segnalazioni e reclami di competenza del servizio da gestire	Num.	144	135	112	130,3	100
n. segnalazioni e reclami di competenza del servizio, via web, gestiti entro 5 giorni	Num.	15	5	23	14,3	20
n. segnalazioni e reclami di competenza del servizio, via web, da gestire	Num.	15	5	23	14,3	20
n. protocolli in entrata gestiti	Num.		2.727	1.767	1498,0	1.700
n. protocolli in uscita	Num.		178	243	140,3	160
n. deliberazione, informative e determinazioni	Num.		24	11	11,7	10
n. prenotazioni sale gestite	Num.		1.094	964	686,0	950
n. incontri/riunioni Sindaco	Num.		1.113	1.064	725,7	1.000
n. mail in entrata Sindaco gestite	Num.		19.976	19.200	13058,7	18.000
n. mail Sindaco in uscita	Num.		8.807	15.428	8078,3	10.000
n. documenti da archiviare online	Num.				0,0	1.600
n. documenti archiviati online	Num.				0,0	1.520
n. comunicati stampa	Num.				0,0	30
n. risposte predisposte per segreteria Sindaco	Num.				0,0	50
n. risposte per canali web	Num.				0,0	480

Attività Strutturali

Area indice AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio 01.07 - SEGRETERIA DEL SINDACO E PORTAVOCE

Attività strutturali 52 - Gestire la segreteria e dare supporto al Sindaco

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. uscite pubbliche e interviste programmate per la Giunta	Num.				0,0	80
n. newsletter da predisporre	Num.				0,0	45
n. newsletter predisposte	Num.				0,0	45
n. post Instagram realizzati	Num.				0,0	90
n. post Facebook realizzati	Num.				0,0	135

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Gestione documentale e archiviazione *(n. documenti archiviati nell'anno n. documenti da archiviare nell'anno) pari al 95%*	Perc.	60				0,0	95,00%
Realizzazione delle newsletter *(n. newsletter predisposte/n. newsletter da predisporre) pari al 100%*	Perc.	15				0,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Gestione delle segnalazione e dei reclami nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza del settore gestiti entro 20 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza del settore da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	15				0,0	100,00%
Gestione delle segnalazione e dei reclami, via web, nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza del settore, via web, gestiti entro 5 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza del settore, via web, da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10				0,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio 01 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 53 - Indicatore Area 1 generale

Centro di Costo

Finalità dell'attività strutturale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni	Num.	19.350	0	0	6450,0	0
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire	Num.	19.378	0	0	6459,3	0
n. segnalazioni e reclami di competenza delll'area, via web, gestiti entro 5 giorni	Num.	34	5	0	13,0	0
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire	Num.	65	5	0	23,3	0
n. controlli nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	1	1	1	1,0	1
n. controlli programmati nella gestione dei contratti da parte dell''area	Num.	1	1	1	1,0	1
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate dai cittadini	Num.	60	31	6	32,3	6
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti	Num.	60	31	6	32,3	6
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	0	0,0	0
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	0	0,0	0
n. controlli sui fornitori effettuati - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	58	18	3	26,3	3
n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	58	18	3	26,3	3
n. procedure coattive attivate extratributarie	Num.	0	0	0	0,0	0
n. crediti extratributari in sofferenza	Num.	0	0	0	0,0	0

Attività Strutturali

Area indice AREA 1 - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO, REGOLAZIONE SOCIETA' PARTECIPATE, QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio 01 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 53 - Indicatore Area 1 generale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Controllo esecuzione appalti di forniture di beni e servizi *(n. attività controllate nella gestione dei contratti da parte dell'area/n. attività da controllare nella gestione dei contratti da parte dell'area) pari o superiore al 97% dei casi*	Perc.	25	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Controllare il fornitore *(n. controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc./n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)*	Perc.	25		100,00%	100,00%	66,7	100,00%
Efficacia recupero crediti *(n. procedure coattive attivate extratributarie/n. crediti extratributari in sofferenza) pari o superiore al 90%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Gestione delle segnalazioni e dei reclami nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza del settore gestiti entro 20 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza del settore da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	25	99,86%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Gestione delle segnalazioni e dei reclami, via web, nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza del settore, via web, gestiti entro 5 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza del settore, via web, da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	25	52,31%	100,00%	100,00%	84,1	100,00%
Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi *(n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare/n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare) pari al 100%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%

Attività Strutturali

AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Attività Strutturali

Area indice	AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI
Servizio	02.01 - BILANCIO ANNUALE E TRIENNALE
Attività strutturali	12 - Gestire il controllo economico-finanziario
Centro di Costo	1303 - Gestione economica e finanziaria
Finalità dell'attività strutturale	Gestire il processo di pianificazione e di rendicontazione economico – finanziaria, attraverso le stime e le valutazioni finanziarie sui dati di entrata e di spesa e mediante la definizione dei documenti di legge
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
N. incontri collegio dei revisori	Num.	10	15	21	15,3	8
N. variazioni di bilancio e prelevamenti fondo di riserva	Num.	37	9	39	28,3	20
Commento valore ottenuto 2019	*In particolare, n. 9 variazioni di bilancio e n. 0 prelevamenti dal fondo di riserva.*					
N. capitoli di bilancio	Num.	1.715	1.658	1.480	1617,7	1.600
N. variazioni di capitoli di bilancio	Num.	936	667	1.459	1020,7	500
Indice di Spesa						
importo complessivo bilancio iniziale (escluso servizi per conto terzi)	EUR	77.637.928,00	89.926.399,05	68.039.112,00	78534479,7	86.065.506,00
importo complessivo bilancio assestato (escluso servizi per conto terzi)	EUR	86.668.538,30	111.335.284,34	79.971.891,42	92658571,4	95.000.000,00
Indice di Tempo						
Rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente e dalla normativa nazionale pari al 100% (per: bilancio di previsione, salvaguardia equilibri di bilancio, assestamento di bilancio)	Perc.	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Rispetto delle date previste per l'approvazione in consiglio Comunale delle variazioni di Bilancio	Num.		2	2	1,3	2
Commento valore ottenuto 2019	*Si*					

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.01 - BILANCIO ANNUALE E TRIENNALE

Attività strutturali 12 - Gestire il controllo economico-finanziario

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Capacità programmatoria *(n. capitoli di bilancio variati/n. capitoli di bilancio)*	Perc.	0	54,58%	40,23%	98,58%	64,5	31,25%
Indicatore di efficacia temporale							
Rispetto scadenze previste dalle normative per approvazione: *bilancio di previsione, salvaguardia equilibri di bilancio, assestamento di bilancio nel 100% dei casi*	Perc.	60	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Rispetto delle date previste per l'approvazione in Consiglio Comunale delle variazioni di Bilancio	Num.	40		2	2	1,3	2

Attività Strutturali

Area indice	AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI
Servizio	02.02 - TRIBUTI LOCALI
Attività strutturali	14 - Gestire i tributi locali
Centro di Costo	1400 - Tributi
Finalità dell'attività strutturale	Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi tributi e catasto, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
n. accertamenti annullati	Num.	52	10	59	40,3	50
n. avvisi di accertamento effettuati	Num.	720	1.676	1.963	1453,0	700
Importo avvisi di accertamento effettuati	EUR	1.750.000,00	2.723.555,00	4.442.297,00	2971950,7	2.000.000,00
% gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	0,00%	85,07%	86,45%	57,2	80,00%
Indice di Quantità						
n. dipendenti del servizio	Num.	7	8	8	7,7	8
Totale recupero evasione IMU	EUR		2.023.307,11	3.711.421,00	1911576,0	1.200.000,00
Totale accertamento TARI	EUR		492.701,00	475.358,00	322686,3	200.000,00
n. ricorsi tributari con sentenza sfavorevole	Num.	4	0	0	1,3	10
n. avvisi di accertamento emessi nell'anno	Num.	800	760	2.022	1194,0	750
Commento valore ottenuto 2020	*1) La differenza è dovuta al blocco dell'attività verso l'esterno a causa dell'emergenza sanitaria che ha portato, per un certo periodo dell'anno, ad incrementare l'attività di bonifica della banca dati che ha generato l'aumento del numero di accertamenti prodotti*					
n. contribuenti assistiti allo sportello	Num.		3.453	290	1247,7	2.000
Commento valore ottenuto 2020	*2) In numero dei contribuenti assistiti alla sportello è stato calcolato in relazione ai mesi di apertura al pubblico (fine febbraio). Occorre tener conto che i mesi che determinano maggior affluenza sono quelli in cui si verificano le scadenze dei pagamenti (giugno settembre e dicembre per l'anno 2021).*					
n. richieste telematiche pervenute	Num.		3.500	6.000	3166,7	4.000
n. dichiarazioni caricate/posizioni variate	Num.		6.000	6.500	4166,7	6.000
Indice di Tempo						
Tempo medio rimborsi in giorni (tra la richiesta e il provvedimento di rimborso)	Num.	168	110	130	136,0	170

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.02 - TRIBUTI LOCALI

Attività strutturali 14 - Gestire i tributi locali

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
n. ore di apertura settimanale al pubblico	Num.		15	15	10,0	15

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso recupero evasione IMU procapite *(Totale recupero evasione IMU/n. dipendenti servizio)*	EUR	0		252.913,39	463.927,63	238947,0	150.000,00
Tasso recupero evasione TARI procapite *(Totale recupero evasione TARI/n. dipendenti servizio)*	EUR	0		61.587,63	59.419,75	40335,8	25.000,00
% contenziosi tributari *(n. ricorsi tributari con sentenza sfavorevole/n. avvisi di accertamento emessi nell'anno)*	Perc.	25	0,50%	0,00%	0,00%	0,2	1,33%
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo medio rimborso (in giorni) *(tempo che intercorre fra la richiesta e il provvedimento di rimborso)*	Num.	25	168	110	130	136,0	170
Indicatori di qualità							
% accertamenti andati a buon fine *(n. accertamenti annullati/n. accertamenti emessi)*	Perc.	25	7,22%	0,60%	3,01%	3,6	7,14%
% gradimento servizio *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	25	0,00%	85,07%	86,45%	57,2	80,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI
Servizio	02.03 - CENTRALE PER GLI ACQUISTI DI BENI, SERVIZI E APPALTI
Attività strutturali	15 - Gestire acquisti di beni, servizi e forniture
Centro di Costo	1302 - Provveditorato
Finalità dell'attività strutturale	Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'ente - Gestione magazzino - Gestione carico/scarico marche per diritti di segreteria
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. annuale fatture liquidate	Num.	3.311	2.900	3.380	3197,0	3.000
n. annuale buoni economali evasi	Num.	633	484	528	548,3	200
n. annuale consegne da magazzino	Num.	243	240	250	244,3	250
n. annuale richieste diritti di segreteria evase	Num.	90	55	0	48,3	0
n. controlli appalto di servizio pulizia immobili effettuati	Num.	3	3	2	2,7	2
n. controlli appalto di servizio pulizia immobili da effettuare	Num.	2	3	2	2,3	2
n. dipendenti amministrativi	Num.	4	4	3	3,7	3
n. dipendenti magazzino	Num.	1	1	1	1,0	1
Indice di Spesa						
Importo annuale affidamenti servizi e forniture	EUR	1.475.424,97	1.851.323,00	1.550.923,00	1625890,3	1.600.000,00
Importo acquisti gestiti con fondo economato	EUR	72.551,89	50.690,57	57.874,00	60372,2	25.000,00
Indice di Tempo						
Tempo medio impiegato per liquidazione fatture (in giorni)	Num.	1	1	1	1,0	1
Tempo massimo di evasione buono economale (in giorni)	Num.	7	4	4	5,0	7

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.03 - CENTRALE PER GLI ACQUISTI DI BENI, SERVIZI E APPALTI

Attività strutturali 15 - Gestire acquisti di beni, servizi e forniture

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Media annuale fatture liquidate da dipendenti del servizio *n. annuale fattura liquidate/n. dipendenti amm.vi*	Num.	0	828	725	1.127	893,3	1.000
Controllo appalto di servizio pulizie immobili *(n. controlli appalto di servizio pulizia immobili effettuati/n. controlli appalto di servizio pulizia immobili da effettuare) pari al 100%*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	116,7	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo medio liquidazione fattura inferiore (in giorni)	Num.	40	1	1	1	1,0	1
Tempo massimo di evasione buono economale (in giorni)	Num.	40	7	4	4	5,0	7
Indicatore di efficienza economica							
Importo medio annuale per affid.ti di servizi e forniture gestito da dip. Servizio *(importo annuale affidamenti servizi e forniture/n. dipendenti servizio)*	EUR	0	368.856,24	462.830,75	516.974,33	449553,8	533.333,33

Attività Strutturali

Area indice	AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI
Servizio	02.03 - CENTRALE PER GLI ACQUISTI DI BENI, SERVIZI E APPALTI
Attività strutturali	16 - Gestire gare, contratti ed assicurazioni
Centro di Costo	1301 - Contratti ed assicurazioni
Finalità dell'attività strutturale	Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti; gestire i sinistri e le polizze assicurative
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
n. ricorsi dipendenti da vizi procedurali	Num.	0	0	0	0,0	0
n. contratti-appalti	Num.	80	125	66	90,3	80
Indice di Quantità						
n. gare supportate dalla centrale	Num.	58	83	65	68,7	60
n. gare complessive dell'Ente	Num.	119	150	100	123,0	90
n. polizze attive	Num.	8	8	9	8,3	8
n. sinistri attivi e passivi gestiti	Num.	170	190	180	180,0	170
n. dipendenti comunali	Num.	320	322	325	322,3	325
n. dipendenti del servizio	Num.	5	3	3	3,7	3
n. trasmissioni denunce all'assicurazione entro 15 giorni	Num.	120	87	95	100,7	90
n. trasmissioni denunce all'assicurazione entro 30 giorni	Num.	16	87	101	68,0	95
n. denunce di sinistro pervenute	Num.	136	87	101	108,0	95
n. contratti stipulati	Num.	80	125	70	91,7	60
Indice di Tempo						
Tempo medio di risposta su richieste da uffici per contratti/gare (in giorni)	Num.	5	4	4	4,3	4
Tempo medio di risposta ai cittadini per i sinistri (in giorni)	Num.	5	4	4	4,3	4
Rispetto della tempistica di cui all'art. 32 del D.Lgs. 50/2016	Num.	100	100	100	100,0	100

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.03 - CENTRALE PER GLI ACQUISTI DI BENI, SERVIZI E APPALTI

Attività strutturali 16 - Gestire gare, contratti ed assicurazioni

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Efficacia della centrale *(n. gare supportate dalla centrale/n. gare complessive dell'Ente)*	Perc.	15	48,74%	55,33%	65,00%	56,4	66,67%
% Personale *(n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)*	Perc.	0	1,56%	0,93%	0,92%	1,1	0,92%
Media gare gestite da personale del servizio *(n. gare/n. dipendenti del servizio)*	Num.	0	12	28	22	20,7	20
Media sinistri gestita da personale del servizio *(n. sinistri/n. dipendenti del servizio)*	Num.	0	34	63	60	52,3	57
Media contratti gestiti dal personale del servizio *(n. contratti stipulati/n. dipendenti del servizio)*	Num.	0	16	42	22	26,7	27
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo medio di risposta su richieste da uffici per contratti/gare (in giorni)	Num.	10	5	4	4	4,3	4
Tempo medio di risposta ai cittadini per i sinistri (in giorni)	Num.	15	5	4	4	4,3	4
Trasmissione sinistri coperti da assicurazione RCT nei tempi *(n. trasmissioni denunce all'assicurazione entro 15 giorni/n. denunce di sinistro pervenute) maggiore o uguale al 90%*	Perc.	15	88,24%	100,00%	94,06%	94,1	94,74%
Trasmissione sinistri coperti da assicurazione RCT nei tempi *(n. trasmissioni denunce all'assicurazione entro 30 giorni/n. denunce di sinistro pervenute) nel 100% dei casi*	Perc.	15	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Rispetto della tempistica di cui all'art. 32 del D.Lgs. 50/2016	Num.	10	100	100	100	100,0	100
Indicatori di qualità							
Qualità della gestione *(n. ricorsi /n. contratti e appalti)*	Perc.	20	100,00%	100,00%	0,00%	66,7	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.04 - SERVIZI ISTITUZIONALI, DEMOGRAFICI E CIMITERIALI

Attività strutturali 25 - Gestire i servizi generali, il protocollo e l'archivio

Centro di Costo 1214 - Servizi generali di supporto

Finalità dell'attività strutturale Garantire la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi

Strategia LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. lettere e plichi in uscita	Num.	66.140	37.193	28.576	43969,7	20.000
Commento valore ottenuto 2019	*C'era errore nel numero plichi spediti del 2018: il totale di giugno 2018 è 22358 (invece che 41000 circa), quindi il totale per il 2018 è 47274 A causa di questo, come dato atteso per il 2019 era previsto 60.000, e non 45.000*					
n. atti protocollati in entrata da ufficio protocollo	Num.	43.219	46.631	43.579	44476,3	40.000
n. atti protocollati complessivamente	Num.	73.451	76.189	75.661	75100,3	75.000
n. atti pubblicati all'albo pretorio per soggetti esterni	Num.	902	650	485	679,0	500
n. notifiche effettuate	Num.	1.985	1.968	1.814	1922,3	1.800
n. atti notificati entro i termini	Num.	1.985	1.968	1.814	1922,3	1.800
n. informazioni rilasciate servizio portineria	Num.	55.783	69.877	72.862	66174,0	65.000
n. atti depositati per il ritiro allo sportello protocollo e allo sportello messi	Num.	3.825	642	907	1791,3	500
n. ore di apertura settimanale del servizio protocollo	Num.	23	23	13	19,7	12
n. pezzi ricercati per consultazione in archivio di deposito	Num.	817	799	746	787,3	700
Commento valore ottenuto 2019	*n. 711 + n. 88*					
n. ore di lavoro dedicate al protocollo	Num.	3.877	4.324	4.160	4120,3	4.000
n. ore di lavoro dedicate all'archivio	Num.	932	1.757	1.949	1546,0	1.500
n. dipendenti del servizio archivio protocollo	Num.	6	5	4	5,0	4
Indice di Tempo						
n. giorni nell'anno in cui si rispettano i tempi previsti (2 gg lavorativi)	Num.	243	249	249	247,0	240
n. giorni lavorativi dell'anno	Num.	253	253	253	253,0	252

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.04 - SERVIZI ISTITUZIONALI, DEMOGRAFICI E CIMITERIALI

Attività strutturali 25 - Gestire i servizi generali, il protocollo e l'archivio

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
Tempo medio risposta per ricerca in archivio (gg)	Num.	8	8	8	8,0	10
n. ore apertura settimanale servizio portineria	Num.	70	70	70	70,0	70
n. ore apertura settimanale servizio centralino	Num.	40	40	40	40,0	40

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Efficacia del Servizio Protocollo *(n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/n. atti protocollati complessivamente)*	Perc.	0	58,84%	61,20%	57,60%	59,2	53,33%
Efficacia del Servizio Protocollo *(n. atti protocollati in entrata dal Protocollo/n. ore di lavoro dedicate al protocollo)*	Num.	0	11	11	10	10,7	10
Efficacia del Servizio Archivio *(n. pezzi ricercati /n. ore di lavoro dedicate all'archivio)*	Num.	0	1	0	0	0,3	0
Indicatore di efficacia temporale							
Registrazione posta con un ritardo non superiore a 2 giorni *(n. giorni nell'anno in cui si rispettano i tempi previsti (2 gg lavorativi)/n. giorni lavorativi dell'anno) maggiore o uguale al 80%*	Perc.	70	96,05%	98,42%	98,42%	97,6	95,24%
Atti notificati nei tempi *(n. atti notificati entro i termini/n. atti notificati)*	Perc.	30	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente (gg)	Num.	0	8	8	8	8,0	10
Tasso di accessibilità servizio portineria *(n. ore apertura al pubblico settimanale)*	Num.	0	70	70	70	70,0	70
Tasso di accessibilità servizio centralino *(n. ore apertura al pubblico settimanale)*	Num.	0	40	40	40	40,0	40

Attività Strutturali

Area indice	AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI
Servizio	02.04 - SERVIZI ISTITUZIONALI, DEMOGRAFICI E CIMITERIALI
Attività strutturali	26 - Gestire i servizi demografici
Centro di Costo	1700 - Servizi demografici 1801 - Statistica
Finalità dell'attività strutturale	Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile, all'Elettorale, alla Leva e alla Statistica, rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. ore apertura settimanale	Num.	26	23	23	24,0	23
Commento valore ottenuto 2020	*In conseguenza dell'emergenza Covid l'apertura non è libera ma su appuntamento. Gli appuntamenti sono stati fissati utilizzando il precedente orario di apertura e frequentemente anche in orari differenti in aggiunta al suddetto orario.*					
n. dipendenti del servizio demografia	Num.	13	12	20	15,0	20
n. dipendenti del servizio elettorale	Num.	4	4	4	4,0	4
n. dipendenti del servizio stato civile	Num.	5	3	3	3,7	3
n. dipendenti del servizio statistica	Num.	3	3	4	3,3	4
n. dipendenti (dato complessivo)	Num.	25	24	22	23,7	22
n. duplicati tessere elettorali con rilascio immediato	Num.	547	270	250	355,7	300
Commento valore ottenuto 2020	*A causa dell'emergenza Covid le tessere vengono stampate il giorno della richiesta e portate in portineria per il ritiro generalmente a partire dal giorno successivo al rilascio.*					
n. duplicati tessere elettorali	Num.	547	284	571	467,3	300
n. tessere elettorali rilasciate	Num.	2.970	3.614	8.728	5104,0	3.600
n. revisioni semestrali e dinamiche inviate entro i termini di legge	Num.	8	8	10	8,7	8
n. revisioni semestrali e dinamiche da inviare	Num.	8	8	10	8,7	8
n. atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazione per emigrazioni evasi nei termini attesi	Num.	3.420	2.450	2.829	2899,7	2.700

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.04 - SERVIZI ISTITUZIONALI, DEMOGRAFICI E CIMITERIALI

Attività strutturali 26 - Gestire i servizi demografici

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazione per emigrazioni evasi	Num.	3.420	2.474	2.838	2910,7	2.700
n. variazioni anagrafiche (16)	Num.	5.260	3.764	5.027	4683,7	3.750
n. carte d'identità rilasciate (17)	Num.	5.596	5.266	4.380	5080,7	4.500
n. eventi di stato civile registrati (18)	Num.	2.060	1.872	2.386	2106,0	2.000
n. certificati rilasciati (19)	Num.	25.155	22.572	8.459	18728,7	8.000
n. indagini Istat (20)	Num.	52	52	52	52,0	52
Commento valore ottenuto 2019	*Il n. di indagini condotte da Istat attraverso i Comuni è pari a 10.*					
n. complessivo nn. 16, 17, 18, 19 e 20	Num.	38.123	33.526	20.308	30652,3	18.302
Indice di Spesa						
Spesa del Processo	EUR	884.603,56	118.979,35	916.449,25	640010,7	910.000,00
Indice di Tempo						
Tempo medio allo sportello (in minuti)	Num.	20	20	20	20,0	20

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso di accessibilità *(n. ore di apertura settimanale)*	Num.	0	26	23	23	24,0	23
% Personale *(n. dipendenti del servizio/popolazione)*	Perc.	0	0,05%	0,05%	0,05%	0,1	0,05%
Pratiche pro capite *(n. c.identità-certificati anagr.-variaz.ni anagr.-indagini istat-eventi stato civile/ popolazione)*	Num.	0	1	1	0	0,7	0

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.04 - SERVIZI ISTITUZIONALI, DEMOGRAFICI E CIMITERIALI

Attività strutturali 26 - Gestire i servizi demografici

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Rilascio immediato dei duplicati delle tessere elettorali *(n. duplicati tessere elettorali con rilascio immediato/n. duplicati tessere elettorali)*	Perc.	20	100,00%	95,07%	43,78%	79,6	100,00%
Trasmissione elenchi delle revisioni nei termini di legge *(n. revisioni semestrali e dinamiche inviate entro i termini di legge/n. revisioni semestrali e dinamiche da inviare)*	Perc.	40	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Rilascio dei documento nei tempi attesi *(n. atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazione per emigrazioni evasi nei termini attesi/n. atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazione per emigrazioni evasi)*	Perc.	40	100,00%	99,03%	99,68%	99,6	100,00%
Indicatore di efficienza economica							
Spesa pro capite del servizio *(spesa del servizio/popolazione)*	EUR	0	18,00	2,47	19,18	13,2	19,05
Spesa medio pratica *(spesa del servizio/n. pratiche)*	EUR	0	23,00	3,55	45,13	23,9	49,72

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.04 - SERVIZI ISTITUZIONALI, DEMOGRAFICI E CIMITERIALI

Attività strutturali 27 - Erogare i servizi cimiteriali

Centro di Costo 12900 - Servizio necroscopico e cimiteriale

Finalità dell'attività strutturale Garantire la gestione e il monitoraggio dell'attività dei servizi cimiteriali e controllare il rispetto della relativa normativa

Strategia LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder)	Num.	0	0	0	0,0	70
n. reclami/segnalazioni	Num.	50	30	40	40,0	40
Commento valore ottenuto 2018	*Si specifica che buona parte dei reclami e delle segnalazioni attengono all'indisponibilità di tombe in terra nei cimiteri cittadini, con particolare riferimento ai cimiteri Monumentale e di Castello. Un numero minoritario ma importante di reclami/segnalazioni sono riferite a furti nei cimiteri nonchè a casi di carente manutenzione ordinaria e straordinaria di spazi, strutture pubbliche e di sepolture private.*					
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. cremazioni	Num.	459	488	844	597,0	550
n. richieste di concessioni cimiteriali	Num.	377	571	795	581,0	550
n. richieste di concessioni cimiteriali evase entro 7 giorni	Num.	369	570	755	564,7	550
Commento valore ottenuto 2019	*si specifica che a causa delle richieste inevase è da imputare alla carenza di tombe ipogee: i defunti vengono temporaneamente tumulati in loculo provvisorio.*					
Commento valore ottenuto 2020	*La causa delle richieste inevase nei termini è da imputare alla carenza di tombe ipogee. I defunti vengono temporaneamente tumulati in loculo provvisorio.*					
n. richieste di concessioni cimiteriali evase entro 30 giorni	Num.	369	571	755	565,0	550
Commento valore ottenuto 2020	*La causa delle richieste inevase nei termini è da imputare alla carenza di tombe ipogee. I defunti vengono temporaneamente tumulati in loculo provvisorio.*					
n. attività controllate presso i cimiteri comunali	Num.	2	2	2	2,0	2
n. attività da controllare presso i cimiteri comunali	Num.	2	2	2	2,0	2
n. autorizzazione trasporto	Num.	1.076	1.061	1.474	1203,7	1.271
n. ordini operazioni servizi cimiteriali	Num.	4.207	3.720	3.588	3838,3	2.580
n. servizi funebri	Num.	601	744	897	747,3	777

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.04 - SERVIZI ISTITUZIONALI, DEMOGRAFICI E CIMITERIALI

Attività strutturali 27 - Erogare i servizi cimiteriali

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Spesa						
Spesa per servizio necroscopico e cimiteriale	EUR	558.976,00	364.573,75	380.080,00	434543,3	317.000,00
Commento valore ottenuto 2020	*Importo di spesa per prestazioni di servizi e canono d'appalto (cap. 7023 e 7081)*					
Proventi per servizi necroscopici e cimiteriali	EUR	796.820,00	1.145.541,43	925.737,60	956033,0	900.000,00
Commento valore ottenuto 2019	*L'aumento considerevole risulta dall'attività di rinnovo delle Concessioni avviata nel periodo.*					
Indice di Tempo						
Ore settimanali di apertura al pubblico dei servizi cimiteriali	Num.	26	26	26	26,0	26
Ore apertura automatizzata settimanale dei cimiteri	Num.	70	70	70	70,0	70
Ore settimanali di custodia dei servizi	Num.	36	36	36	36,0	36

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso di accessibilità *(n. ore apertura al pubblico settimanale)*	Num.	0	26	26	26	26,0	26
Gestione del contratto dei servizi cimiteriali *(n. attività controllate presso i cimiteri comunali/n. attività da controllare presso i cimiteri comunali)*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Efficacia della custodia *(n. ore di custodia/totale apertura)*	Perc.	0	51,43%	51,43%		34,3	
Indicatore di efficacia temporale							
Concessioni cimiteriali evase nei tempi *(n. richieste di concessioni cimiteriali evase entro 7 giorni/n. domande concessioni rilasciate) pari o superiore al 95% dei casi*	Perc.	20	97,88%	99,82%	94,97%	97,6	100,00%
Concessioni cimiteriali evase nei tempi *(n. richieste di concessioni cimiteriali evase entro 30 giorni/n. domande concessioni rilasciate) nel 100% dei casi*	Perc.	30	97,88%	100,00%	94,97%	97,6	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.04 - SERVIZI ISTITUZIONALI, DEMOGRAFICI E CIMITERIALI

Attività strutturali 27 - Erogare i servizi cimiteriali

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatori di qualità							
% gradimento servizio *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,0	0,00%
n. reclami/segnalazioni	Num.	30	50	30	40	40,0	40

Attività Strutturali

Area indice	AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI
Servizio	02.06 - FRONT OFFICE DEL CITTADINO-URP, SERVIZI INFORMATICI, PARI OPPORTUNITA', COMUNICAZIONE ED EVENTI - UFFICIO STAMPA
Attività strutturali	22 - Gestire la comunicazione istituzionale
Centro di Costo	1102 - Rete dei servizi di informazione, comunicazione e partecipazione
Finalità dell'attività strutturale	Garantire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. partecipanti incontri istituzionali	Num.	2.202	2.180	3.476	2619,3	1.600
Commento valore ottenuto 2020	*427 persone in presenza e 3049 on line di visualizzazioni*					
n. incontri istituzionali	Num.	26	20	11	19,0	15
n. messaggi web in entrata	Num.	500	140	193	277,7	180
n. messaggi web evasi entro 5 giorni	Num.	481	126	70	225,7	162
n. comunicati stampa	Num.	420	383	325	376,0	300
n. pubblicazioni sito web	Num.	1.237	1.450	1.161	1282,7	1.000
n. attività di comunicazione	Num.	842	738	1.121	900,3	900
n. file - inserimento dati trasparenza online	Num.	385	415	351	383,7	350
n. file - interventi migliorativi accessibilità web e documenti	Num.	125	89	102	105,3	80
n. file/interventi per avvio nuovo sito web	Num.	510	0	79	196,3	10
Commento valore ottenuto 2019	*Il sito è esistente a oltre un anno quindi non ci sono valori di riferimento in quanto non è "nuovo"*					
Indice di Tempo						
Tempo di evasione richiesta pubblicazioni e aggiornamenti sul sito web entro (in giorni)	Num.	1	1	1	1,0	1
Tempo inoltro della segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ai competenti settori (in giorni)	Num.	1	1	1	1,0	1
Tempo di risposta alla segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ricevuta dal cittadino via web - dal ricevimento della risposta da parte dei settori alla comunicazione al cittadino - entro (in giorni)	Num.	2	2	2	2,0	2

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.06 - FRONT OFFICE DEL CITTADINO-URP, SERVIZI INFORMATICI, PARI OPPORTUNITA', COMUNICAZIONE ED EVENTI - UFFICIO STAMPA

Attività strutturali 22 - Gestire la comunicazione istituzionale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
Tempo di risposta alla segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ricevuta dal cittadino - dal ricevimento della risposta da parte dei settori alla comunicazione al cittadino - (in giorni)	Num.	2	2	2	2,0	2

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% di richieste evase nei tempi previsti *(n. messaggi web evasi/n. messaggi web in entrata) maggiore o uguale al 90%*	Perc.	30	96,20%	90,00%	36,27%	74,2	90,00%
Media di partecipazione agli incontri istituzionali *(n. partecipanti incontri istituzionali/n. incontri istituzionali)*	Num.	0	85	109	316	170,0	107
Aggiornamento mensile sito istituzionale *(n. pubblicazioni sul sito web/mese)*	Num.	0	103	121	97	107,0	83
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo di evasione richiesta pubblicazioni e aggiornamenti sul sito web entro 1 giorno	Num.	20		1	1	0,7	1
Tempo inoltro della segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ai competenti settori entro 1 giorno	Num.	15		1	1	0,7	1
Gestire le segnalazione e i reclami via web *Tempo di risposta alla segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ricevuta dal cittadino via web - dal ricevimento della risposta da parte dell'area alla comunicazione al cittadino - uguale al 100% entro 2 giorni*	Num.	20	2	2	2	2,0	2
Gestire le segnalazione e i reclami *Tempo di risposta alla segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ricevuta dal cittadino - dal ricevimento della risposta da parte dell'area alla comunicazione al cittadino - uguale al 100% entro 2 giorni*	Num.	15	2	2	2	2,0	2

Attività Strutturali

Area indice	AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI
Servizio	02.06 - FRONT OFFICE DEL CITTADINO-URP, SERVIZI INFORMATICI, PARI OPPORTUNITA', COMUNICAZIONE ED EVENTI - UFFICIO STAMPA
Attività strutturali	23 - Gestire le relazioni esterne
Centro di Costo	1102 - Rete dei servizi di informazione, comunicazione e partecipazione
Finalità dell'attività strutturale	Garantire il soddisfacimento delle esigenze di informazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza mediante l'utilizzo della strumentazione prevista dalla legislazione vigente
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. iniziative di rappresentanza programmate	Num.	16	16	15	15,7	12
n. iniziative di rappresentanza realizzate	Num.	18	18	17	17,7	12
n. partecipanti incontri	Num.	1.286	1.140	1.811	1412,3	1.100
Indice di Tempo						
n. giorni che intercorrono fra la diffusione dell'informazione e l'iniziativa di rappresentanza	Num.	10	10	8	9,3	10

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Media partecipanti alle iniziative di rappresentanza(n. partecipanti iniziative di rappresentanza/n. iniziative di rappresentanza)	Num.	0	80	71	121	90,7	92
Capacità di realizzazione delle iniziative di rappresentanza programmate(n. iniziative di rappresentanza realizzate/n. iniziative di rappresentanza programmate) maggiore o uguale 90%	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	108,6	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Tempestività della comunicazione *(n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa di rappresentanza) inferiore o uguale a 10 giorni*	Num.	100	10	10	8	9,3	10

Attività Strutturali

Area indice	AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI
Servizio	02.06 - FRONT OFFICE DEL CITTADINO-URP, SERVIZI INFORMATICI, PARI OPPORTUNITA', COMUNICAZIONE ED EVENTI - UFFICIO STAMPA
Attività strutturali	24 - Gestire la partecipazione
Centro di Costo	1102 - Rete dei servizi di informazione, comunicazione e partecipazione
Finalità dell'attività strutturale	Gestire i processi e gli interventi finalizzati a favorire la partecipazione di cittadini e associazioni alla vita aministrativa
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento servizi di zona (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	86,00%	85,00%	0,00%	57,0	80,00%
Commento valore ottenuto 2020 *Non rilevato, gli uffici di zona sono rimasti chiusi al pubblico*						
% gradimento servizio consulenze notarili (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	96,00%	97,00%	95,00%	96,0	95,00%
% gradimento servizio cosulenze condominiali (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	97,50%	95,00%	98,00%	96,8	95,00%
Indice di Quantità						
n. incontri con cittadini e associazioni programmati	Num.	19	11	14	14,7	10
n. incontri con cittadini e associazioni realizzati	Num.	20	11	14	15,0	10
n. partecipanti incontri	Num.	832	820	428	693,3	500
n. domande pervenute per ogni progetto	Num.	152	120	135	135,7	100
n. incontri orientativi rispetto alle domande pervenute	Num.	105	135	1	80,3	40
Commento valore ottenuto 2020 *Non erano consentiti gli incontri in presenza*						
n. progetti attivati	Num.	31	13	9	17,7	8
n. consulenze notarili programmate	Num.	140	100	147	129,0	100
n. consulenze notarili realizzate	Num.	110	108	83	100,3	80
n. consulenze condominiali programmate	Num.	66	40	66	57,3	50
n. consulenze condominiali realizzate	Num.	46	35	32	37,7	45
rilascio PIN Carta dei Servizi	Num.	233	855	518	535,3	550

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.06 - FRONT OFFICE DEL CITTADINO-URP, SERVIZI INFORMATICI, PARI OPPORTUNITA', COMUNICAZIONE ED EVENTI - UFFICIO STAMPA

Attività strutturali 24 - Gestire la partecipazione

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
Commento valore ottenuto 2019 *PIN E SPID*						
Commento valore ottenuto 2020 *Valore comprensivo anche di SPID*						
n. cittadini coinvolti in customer satisfaction	Num.	120	100	67	95,7	100
n. contatti informativi/orientativi zona 1	Num.	126	60	0	62,0	10
Commento valore ottenuto 2020 *Non rilevato, gli uffici di zona sono rimasti chiusi*						
n. incontri con le scuole	Num.	2	4	0	2,0	2
Commento valore ottenuto 2020 *Non rilevato, incontri sospesi causa COVID*						
Indice di Tempo						
n. ore di apertura settimanale per ogni Servizio di Zona	Num.	6	6	6	6,0	6
Commento valore ottenuto 2019 *Bisogna aggiungere l'apertura straordinaria di 3 ore per lo sportello al centro commerciale Meridiana*						
n. giorni che intercorrono fra la diffusione dell'informazione e l'iniziativa (in giorni)	Num.	12	12	12	12,0	12

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso di accessibilità settimanale *(n. ore apertura al pubblico settimanale di ogni Servizio di Zona)*	Num.	0	6	6	6	6,0	6
Media partecipanti incontri *(n. partecipanti incontri/n. incontri con cittadini e associazioni)*	Num.	0	44	75	31	50,0	50
Capacità di realizzazione degli incontri *(n. incontri con cittadini e associazioni realizzati/n. incontri con cittadini e associazioni programmati) maggiore o uguale 95%*	Perc.	30	100,00%	100,00%	100,00%	101,8	100,00%
Capacità di realizzazione delle consulenze notarili *(n. incontri notarili realizzati/n. incontri notarili programmati) maggiore o uguale 80%*	Perc.	20	78,57%	100,00%	56,46%	78,3	80,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.06 - FRONT OFFICE DEL CITTADINO-URP, SERVIZI INFORMATICI, PARI OPPORTUNITA', COMUNICAZIONE ED EVENTI - UFFICIO STAMPA

Attività strutturali 24 - Gestire la partecipazione

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Tempestività della comunicazione *(tempo intercorrente fra la diffusione dell'informazione e l'iniziativa) inferiore o uguale a 13 giorni*	Num.	20	12	12	12	12,0	12
Indicatori di qualità							
% gradimento servizio uffici di zona *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	30	86,00%	85,00%	0,00%	57,0	80,00%
% gradimento servizio consulenze notarili *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	0	96,00%	97,00%	95,00%	96,0	95,00%
% gradimento servizio cosulenze condominaili *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	0	97,50%	95,00%	98,00%	96,8	95,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI
Servizio	02.06 - FRONT OFFICE DEL CITTADINO-URP, SERVIZI INFORMATICI, PARI OPPORTUNITA', COMUNICAZIONE ED EVENTI - UFFICIO STAMPA
Attività strutturali	28 - Gestire i sistemi informativi
Centro di Costo	1800 - Servizio informatico
Finalità dell'attività strutturale	Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. totale dipendenti comune	Num.	320	322	319	320,3	319
n. postazioni hardware	Num.	380	400	425	401,7	420
n. servizi on line	Num.	7	7	11	8,3	10
n. dipendenti del servizio	Num.	4	4	4	4,0	4
n. interventi risolti entro 3 gg lavorativi	Num.	1.250	1.300	1.502	1350,7	1.400
n. interventi evasi entro 2 gg lavorativi	Num.	1.310	1.350	1.475	1378,3	1.400
n. interventi richiesti	Num.	1.350	1.400	1.653	1467,7	1.400
n. servizi dell'ente	Num.	44	44	45	44,3	40
Indice di Spesa						
Spesa del processo (correnti)	EUR	432.979,00	545.106,68	505.042,20	494376,0	595.000,00
Spesa del processo (investimenti)	EUR	86.771,00	95.877,17	51.746,73	78131,6	151.000,00
totale spesa	EUR	519.750,00	640.893,85	556.788,93	572477,6	746.000,00

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02.06 - FRONT OFFICE DEL CITTADINO-URP, SERVIZI INFORMATICI, PARI OPPORTUNITA', COMUNICAZIONE ED EVENTI - UFFICIO STAMPA

Attività strutturali 28 - Gestire i sistemi informativi

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso sviluppo *(n. postazioni hardware/ n. dipendenti)*	Num.	0	1	1	1	1,0	1
% Personale *(n. dipendenti del servizio/n.dipendenti)*	Perc.	0	1,25%	1,24%	1,25%	1,2	1,25%
Indicatore di efficacia temporale							
Interventi di supporto informatico/informativo evasi entro 2 giorni lavorativi *(n. interventi evasi/n. interventi richiesti) nel 100% dei casi*	Perc.	50	97,04%	96,43%	89,23%	94,2	100,00%
Interventi di supporto informatico/informativo risolti entro 3 giorni lavorativi *(n. interventi risolti/n. interventi richiesti) nel 80% dei casi*	Perc.	50	92,59%	92,86%	90,87%	92,1	100,00%
Indicatore di efficienza economica							
Spesa unitaria del servizio *(spesa complessiva del processo/n. dipendenti)*	EUR	0	1.624,22	1.990,35	1.745,42	1786,7	2.338,56
Spesa pro capite del servizio *(spesa complessiva del processo/popolazione)*	EUR	0	10,75	13,28	11,65	11,9	15,61
Spesa unitaria postazione *(spesa complessiva del processo/n. postazioni)*	EUR	0	1.367,76	1.602,23	1.310,09	1426,7	1.776,19

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 54 - Indicatore Area 2 generale

Centro di Costo

Finalità dell'attività strutturale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni	Num.		40	165	68,3	170
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire	Num.		40	170	70,0	170
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, gestiti entro 5 giorni	Num.	56	46	134	78,7	135
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire	Num.		46	134	60,0	135
n. controlli nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	348	0	80	142,7	80
n. controlli programmati nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	348	0	80	142,7	80
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate dai cittadini	Num.	16	15	18	16,3	10
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti	Num.	16	15	6	12,3	10
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	4	0	18	7,3	15
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	18	6,0	15
n. delibere di G.C. depositate nei tempi	Num.	53	53	56	54,0	50
n. delibere di G.C. depositate	Num.	55	53	56	54,7	50
n. controlli sui fornitori effettuati - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	744	1.152	713	869,7	1.500
n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	744	1.754	713	1070,3	1.500
n. procedure coattive attivate extratributarie	Num.		0	0	0,0	0
n. crediti extratributari in sofferenza	Num.		0	0	0,0	0
n. procedure di gara / incarichi /ecc.	Num.		103	98	67,0	90

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 54 - Indicatore Area 2 generale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
n. giorni di ritardo compilazione PEG/Attività strutturali	Num.	20	3	25	16,0	3
n. giorni di ritardo compilazione DUP	Num.	1	35	13	16,3	3
n. giorni di ritardo restituzione relazioni al servizio competente	Num.	5	1	11	5,7	3
n. giorni ritardo restituzione Audit	Num.		0	0	0,0	3

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Controllo esecuzione appalti di forniture di beni e servizi *(n. attività controllate nella gestione dei contratti da parte dell'area/n. attività da controllare nella gestione dei contratti da parte dell'area) pari o superiore al 97% dei casi*	Perc.	20		100,00%	100,00%	66,7	100,00%
Incidenza degli atti di G.C. depositati nei tempi *(n. delibere di G.C. depositate nei tempi/n. delibere di G.C. depositate) pari o superiore al 75% dei casi*	Perc.	10	96,36%	100,00%	100,00%	98,8	100,00%
Controllare il fornitore *(n. controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc./n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)*	Perc.	10		65,68%	100,00%	55,2	100,00%
Efficacia recupero crediti *(n. procedure coattive attivate extratributarie/n. crediti extratributari in sofferenza) pari o superiore al 90%*	Perc.	0		100,00%	100,00%	66,7	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Gestione delle segnalazioni e dei reclami nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10	0,00%	100,00%	97,06%	65,7	97,06%
Gestione delle segnalazioni e dei reclami, via web, nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, gestiti entro 5 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10	0,00%	100,00%	100,00%	66,7	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 2 - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA, APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Servizio 02 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 54 - Indicatore Area 2 generale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi *(n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare /n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare) pari al 100%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Report PEG/Attività strutturali compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	20	3	25	16,0	3
Report DUP compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	1	35	13	16,3	3
Report relazioni restituito al servizio nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	5	1	11	5,7	3
Report Audit restiuito nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10		0	0	0,0	3

Attività Strutturali

AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.01 - SERVIZI AMMINISTRATIVI CONTABILI, POLITICHE PER LA CASA
Attività strutturali 09 - Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona
Centro di Costo 12700 - Gestione associata
Finalità dell'attività strutturale Promuovere connessioni a livello sovracomunale per strutturare politiche sociali e un sistema integrato di servizi alla persona a livello locale
Strategia LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità
Stakeholder Associazioni
Enti pubblici e privati

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice Economico						
Quote di solidarietà dai Comuni	EUR				0,0	1.820.000,00
Entrate da altri Enti	EUR				0,0	4.500.000,00
Indice di Quantità						
n. progetti su piano di zona da elaborare	Num.				0,0	10
n. progetti su piano di zona elaborati	Num.				0,0	10
Popolazione dell'ambito distrettuale	Num.				0,0	163.600
n. nuovi casi presi in carico (tutela)	Num.				0,0	140
n. nuovi casi chiusi (tutela)	Num.				0,0	125
n. casi totali in carico (tutela)	Num.				0,0	880
n. sostegni alla progettazione attivati (disabilità)	Num.				0,0	150
n. sostegni alla progettazione attivati entro 30 giorni (disabilità)	Num.				0,0	150
n. comuni di provenienza del Distretto	Num.				0,0	45
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Lecco	Num.				0,0	100
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Lago	Num.				0,0	60
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Brianza Est	Num.				0,0	110
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Brianza Ovest	Num.				0,0	60
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Valle San Martino	Num.				0,0	130

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.01 - SERVIZI AMMINISTRATIVI CONTABILI, POLITICHE PER LA CASA
Attività strutturali 09 - Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. totale domande istruite	Num.				0,0	460
Indice di Spesa						
Costo contratto di servizio - Impresa sociale Consorzio Girasole	EUR				0,0	2.230.000,00
Risorse trasferite ai comuni dell'ambito di Lecco	EUR				0,0	1.000.000,00

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Progetti su piano di zona elaborati *(n. piani di zona elaborati/n. piani di zona da elaborare) 100%*	Perc.	50				0,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Rispetto tempistica della risposta dalla presa in carico *(n. sostegni alla progettazione attivati entro 30 giorni/n. sostegni alla progettazione attivati) 95%*	Perc.	50				0,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio	03.02 - FAMIGLIA E TERRITORIO
Attività strutturali	05 - Gestire servizi sociali per famiglie
Centro di Costo	12500 - Famiglia e territorio 12501 - Servizi di staff e amministrativi
Finalità dell'attività strutturale	Offrire alle famiglie possibilità di ascolto dei propri bisogni sociali, di orientamento ai servizi e di un'eventuale presa in carico attraverso la progettazione condivisa di interventi sociali con le persone stesse e le realtà del territorio
Strategia	LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. nuclei familiari	Num.	21.925	22.016	22.050	21997,0	22.050
n. residenti over 65	Num.	12.406	12.509	12.387	12434,0	12.387
n. totale dei nuclei familiari in carico	Num.	1.322	1.284	1.141	1249,0	1.150
n. nuovi nuclei familiari in carico entro 10 giorni dalla data del primo contatto	Num.	189	235	201	208,3	204
n. utenti over 65 in carico	Num.	323	291	203	272,3	200
n. disabili in carico	Num.	197	217	221	211,7	221
n. nuovi nuclei familiari presi in carico nell'anno	Num.	200	242	208	216,7	210
n. operatori del servizio	Num.	28	27	27	27,3	27
n.contributi economici	Num.	57	90	98	81,7	90
n.integrazioni rette anziani	Num.	49	63	65	59,0	65
n.integrazioni rette disabili	Num.	17	19	21	19,0	21
n. totale dei nuovi nuclei familiari in carico entro 20 giorni dalla data del primo contatto	Num.	200	242	208	216,7	210
n. residenti con accesso al Punto Informativo Orientamento	Num.	992	1.042	1.656	1230,0	1.700
Indice di Spesa						
Importo contributi economici	EUR	38.760,00	71.487,87	44.220,00	51489,3	54.000,00
Importo integrazioni retta anziani	EUR	458.353,00	521.225,97	559.000,00	512859,7	650.000,00
Importo integrazioni rette disabili	EUR	272.300,00	272.677,34	336.000,00	293659,1	350.000,00

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.02 - FAMIGLIA E TERRITORIO
Attività strutturali 05 - Gestire servizi sociali per famiglie

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
n. giorni intercorsi dalla data del primo contatto con la presa in carico nel 97% dei casi	Num.	14	10	8	10,7	10
n. giorni intercorsi dalla data del primo contatto con la presa in carico nel 100% dei casi	Num.	20	19	20	19,7	20

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% nuclei familiari assistiti *(numero nuclei famigliari in carico/numero nuclei fam. residenti)*	Perc.	0	6,03%	5,83%	5,17%	5,7	5,22%
Nuclei familiari assistiti su operatore *(nuclei familiari assistiti/n.operatori del servizio)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	4567,6	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Rispetto tempistica assistenza entro 10 giorni lavorativi *(n. nuovi nuclei fam. presi in carico entro 10 giorni/n. nuovi nuclei fam. presi in carico) maggiore o uguale al 97%*	Perc.	50	94,50%	97,11%	96,63%	96,1	97,14%
Rispetto tempistica assistenza entro 20 giorni lavorativi *(n.nuovi nuclei fam. presi in carico entro 20 giorni/n. nuovi nuclei familiari presi in carico) uguale al 100%*	Perc.	50	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficienza economica							
Spesa media annuale collocamento in struttura disabili *(importo integrazione rette disabil/n. integrazioni rette)*	EUR	0	16.017,65	14.351,44	16.000,00	15456,4	16.666,67
Spesa media annuale collocamento in struttura anziani *(importo integrazione rette anziani/n. integrazioni rette)*	EUR	0	9.354,14	8.273,43	8.600,00	8742,5	10.000,00
Contributo medio economico *(importo totale contributi economici/n. contributi economici)*	EUR	0	680,00	794,31	451,22	641,8	600,00

Attività Strutturali

Area indice	AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio	03.02 - FAMIGLIA E TERRITORIO
Attività strutturali	08 - Gestire le iniziative per l'opportunità occupazionale
Centro di Costo	12500 - Famiglia e territorio 12501 - Servizi di staff e amministrativi
Finalità dell'attività strutturale	Gestire un servizio di progettazione e articolazione di interventi con compiti di individuare proposte e opportunità per le persone seguite dall'Area Politiche Sociali e con il problema del lavoro
Strategia	LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. colloqui	Num.	1.896	1.568	1.526	1663,3	1.520
n. progetti attivati	Num.	177	145	134	152,0	130
n. richieste	Num.	316	229	218	254,3	190
n. operatori del servizio	Num.	4	4	4	4,0	4
n. richieste evase entro 30 giorni	Num.	306	215	175	232,0	185
n. richieste evase entro 60 giorni	Num.	316	229	218	254,3	190
Indice di Spesa						
Importi erogati per interventi di sostegno al lavoro	EUR	35.080,00	68.862,45	26.190,00	43377,5	38.000,00
Indice di Tempo						
n. giorni intercorsi dalla data del primo contatto con la presa in carico nel 97% dei casi	Num.	26	25	31	27,3	25
n. giorni intercorsi dalla data del primo contatto con la presa in carico nel 100% dei casi	Num.	27	27	32	28,7	26

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Numero medio dei colloqui per richieste *(n. colloqui/n. richieste)*	Num.	0	6	7	7	6,7	8

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.02 - FAMIGLIA E TERRITORIO
Attività strutturali 08 - Gestire le iniziative per l'opportunità occupazionale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso di offerta *(n. progetti attivati/n. richieste)*	Perc.	50	56,01%	63,32%	61,47%	60,3	68,42%
Indicatore di efficacia temporale							
Rispetto tempistica assistenza lavoro entro 30 giorni lavorativi *(n. assistiti entro i tempi previsti/n. richieste) maggiore o uguale al 97%*	Perc.	25	96,84%	93,89%	80,28%	90,3	97,37%
Rispetto tempistica assistenza lavoro entro 60 giorni lavorativi *(n. assistiti entro i tempi previsti/n. richieste) uguale al 100%*	Perc.	25	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficienza economica							
Importo medio erogato interventi di sostegno al lavoro *(Importo erogato per interventi di sostegno al lavoro)/n° progetti attivati*	EUR	0	198,19	474,91	195,45	289,5	292,31

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.03 - INFANZIA
Attività strutturali 02 - Gestire i servizi alla prima infanzia e alla famiglia
Centro di Costo 12101 - Servizio infanzia
12500 - Famiglia e territorio
Finalità dell'attività strutturale Garantire il livello qualitativo dei servizi educativi per la prima infanzia
Strategia LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento servizio asili nido	Perc.	87,26%	93,36%	0,00%	60,2	90,00%
Commento valore ottenuto 2020	*dato non disponibile - cfr. comunicazione dirigente Area 3 del 18.1.21*					
% gradimento servizio C.P.I	Perc.	95,81%	91,57%	0,00%	62,5	90,00%
Commento valore ottenuto 2020	*dato non disponibile - cfr. comunicazione dirigente Area 3 del 18.1.21*					
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine) asili nido	Perc.	80,60%	82,35%	0,00%	54,3	80,00%
Commento valore ottenuto 2020	*dato non disponibile - cfr. comunicazione dirigente Area 3 del 18.1.21*					
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine) C.P.I	Perc.	0,00%	80,00%	0,00%	26,7	80,00%
Commento valore ottenuto 2020	*dato non disponibile - cfr. comunicazione dirigente Area 3 del 18.1.21*					
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. bimbi residenti 0-3 anni	Num.	1.334	1.361	1.220	1305,0	1.220
n. posti occupati asili nido	Num.	110	108	110	109,3	108
n. posti disponibili asili nido	Num.	110	108	110	109,3	108
n. richieste pervenute asili nido	Num.	75	67	72	71,3	70
n. gg annuali di apertura servizio asili nido	Num.	220	222	112	184,7	220
Commento valore ottenuto 2020	*altri 25 apertura come "centro estivo"; per il resto si è lavorato in remoto; realizzate inoltre 523 azioni a domicilio.*					
n. ore servizio alla settimana asili nido	Num.	50	50	50	50,0	45
Commento valore ottenuto 2020	*da settembre 45 ore causa Covid*					
n. iscritti asili nido	Num.	214	225	216	218,3	210

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.03 - INFANZIA
Attività strutturali 02 - Gestire i servizi alla prima infanzia e alla famiglia

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. educatrici asili nido	Num.	17	17	23	19,0	23
Commento valore ottenuto 2020	*23 (+ 6 a chiamata)*					
n. strutture asili nido	Num.	2	2	2	2,0	2
n. rinunce asili nido	Num.	14	10	11	11,7	8
n. posti occupati C.P.I.	Num.	36	34	22	30,7	14
n. posti disponibili C.P.I	Num.	22	22	22	22,0	14
Commento valore ottenuto 2020	*da settembre 14 causa covid*					
n. richieste pervenute C.P.I	Num.	12	16	18	15,3	15
n. gg annuali di apertura servizio C.P.I	Num.	217	217	112	182,0	217
n. ore servizio alla settimana C.P.I	Num.	23	23	23	23,0	23
n. iscritti C.P.I	Num.	38	34	36	36,0	34
n. educatrici C.P.I	Num.	2	2	2	2,0	2
n. strutture C.P.I	Num.	1	1	1	1,0	1
n. rinunce C.P.I	Num.	1	4	2	2,3	2
n. attività socio-educative rivolte all'infanzia programmate	Num.	29	51	43	41,0	30
n. attività socio-educative rivolte all'infanzia realizzate	Num.	29	51	43	41,0	30
n. frequentanti asili nido	Num.	172	158	167	165,7	160
n. frequentanti CPI	Num.	36	34	32	34,0	32
Indice di Spesa						
Spesa del servizio asili nido	EUR	980.747,45	1.008.253,98	0,00	663000,5	1.209.905,00
Commento valore ottenuto 2020	*dato non ancora disponibile*					
Spesa del servizio C.P.I	EUR	76.574,34	81.950,35	0,00	52841,6	98.340,00
Commento valore ottenuto 2020	*dato non ancora disponibile*					

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.03 - INFANZIA
Attività strutturali 02 - Gestire i servizi alla prima infanzia e alla famiglia

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Spesa						
Proventi di competenza asili nido	EUR	348.013,81	347.760,83	199.534,26	298436,3	345.000,00
Proventi di competenza C.P.I	EUR	39.210,00	39.420,00	15.902,50	31510,8	35.000,00
Indice di Tempo						
Tempo medio in lista di attesa (mesi) asili nido	Num.	12	12	12	12,0	12
Tempo medio in lista di attesa (mesi) C.P.I.	Num.	5	5	3	4,3	3

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% di utilizzo del servizio nidi *(posti occupati/posti disponibili)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% di utilizzo del servizio C.P.I. *(posti occupati/posti disponibili)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	121,2	100,00%
% di utenti potenziali nidi *(richieste pervenute/bimbi residenti 0-3 anni)*	Perc.	0	5,62%	4,92%	5,90%	5,5	5,74%
% di utenti potenziali C.P.I. *(richieste pervenute/bimbi residenti 0-3 anni)*	Perc.	0	0,90%	1,18%	1,48%	1,2	1,23%
Capacità di realizzazione delle attività programmate *(n. attività socio-educative rivolte all'infanzia realizzate/n. attività socio-educative rivolte all'infanzia programmate) maggiore o uguale al 90%*	Perc.	40	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% di rinunce nidi *(numeri rinunce/numero iscritti)*	Perc.	0	6,54%	4,44%	5,09%	5,4	3,81%

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.03 - INFANZIA
Attività strutturali 02 - Gestire i servizi alla prima infanzia e alla famiglia

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% di rinunce C.P.I. *(numeri rinunce/numero iscritti)*	Perc.	0	2,63%	11,76%	5,56%	6,7	5,88%
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo medio in lista di attesa (in mesi)	Num.	0	12	12	12	12,0	12
Indicatore di efficienza economica							
% di copertura del servizio Nidi *(provento/spesa del processo)*	Perc.	0	0,00%	33,79%		11,3	28,51%
Commento valore ottenuto 2018 *Dato, al momento, non disponibile*							
% di copertura del servizio C.P.I. *(provento/spesa del processo)*	Perc.	0	0,00%	61,62%		20,5	35,59%
Commento valore ottenuto 2018 *Dato, al momento, non disponibile*							
Spesa unitaria Nidi *(spesa del processo/n. frequentanti asili nido)*	EUR	0	0,00	0,00	0,00	0,0	7.561,91
Spesa unitaria C.P.I. *(spesa del processo/n. frequentanti CPI)*	EUR	0	0,00	0,00	0,00	0,0	3.073,13
Spesa procapite del servizio *(spesa complessiva del processo/n. bambini 0-3 anni)*	Num.	0	0	0	0	0,0	1.072
Indicatori di qualità							
% gradimento servizio *(indagine)*	Perc.	30	95,00%	93,36%	0,00%	62,8	90,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori *(indagine)*	Perc.	30	80,60%	82,35%	0,00%	54,3	80,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio	03.04 - TUTELA MINORI E DEI LEGAMI FAMIGLIARI (e AMBITO)
Attività strutturali	03 - Gestire i servizi per i minori
Centro di Costo	12102 - Servizio minori 12500 - Famiglia e territorio
Finalità dell'attività strutturale	Garantire tutte le attività finalizzate al sostegno, all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori sottoposti a provvedimento dell'attività giudiziaria e delle loro famiglie
Strategia	LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. minori civili segnalati nell'anno	Num.	55	88	42	61,7	65
n. minori penali segnalati nell'anno	Num.	9	7	3	6,3	5
n. totale minori civili/penali segnalati presi in carico nell'anno	Num.	64	95	45	68,0	70
n. totale minori in carico	Num.	309	349	317	325,0	330
n. dimissioni	Num.	54	64	57	58,3	58
n. minori presenti sul territorio comunale	Num.	7.960	7.801	7.550	7770,3	7.550
n. operatori del servizio	Num.	9	9	9	9,0	9
n. contributi economici	Num.	10	17	10	12,3	10
n. interventi in affido	Num.	19	22	26	22,3	26
n. interventi in comunità educativa	Num.	30	33	34	32,3	35
n. richieste civili dall'Autorità Giudiziaria	Num.	64	105	92	87,0	95
Indice di Spesa						
Importo contributi economici	EUR	25.254,56	33.471,76	10.000,00	22908,8	10.000,00
Importi rette	EUR	471.385,60	519.303,65	599.177,70	529955,7	600.000,00
Importo contributo affido	EUR	67.312,91	91.462,30	102.963,00	87246,1	103.000,00
Indice di Tempo						
n. risposte nei tempi alle richieste del T.M. e T.O	Num.	58	89	75	74,0	78

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.04 - TUTELA MINORI E DEI LEGAMI FAMIGLIARI (e AMBITO)
Attività strutturali 03 - Gestire i servizi per i minori

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% soddisfazione delle richieste *(segnalazioni accolte/segnalazioni presentate)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% di assistiti *(minori assistiti/minori presenti sul territorio)*	Perc.	0	3,88%	4,47%	4,20%	4,2	4,37%
Media minori assistiti da operatore *(minori assistiti/n.operatori del servizio)*	Num.	0	34	39	35	36,0	37
Indicatore di efficacia temporale							
Rispetto tempistica assistenza minore entro i termini prescritti *(n. risposte al T.M e T.O.entro i termini richiesti/n. richieste civili dall'Autorità Giudiziaria) pari all'80%*	Perc.	100	90,63%	84,76%	81,52%	85,6	82,11%
Indicatore di efficienza economica							
Contributo medio per affido *(importo per affido/interventi in affido)*	EUR	0	3.542,78	4.157,38	3.960,12	3886,8	3.961,54
Spesa media per rette *(importo rette/n. interventi in comunità educativa)*	EUR	0		15.736,47	17.622,87	11119,8	17.142,86
contributo medio erogato alle famiglie *(totale contributi erogati /n°contributi erogati)*	EUR	0	2.525,46	1.968,93	1.000,00	1831,5	1.000,00

Attività Strutturali

Area indice	AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio	03.04 - TUTELA MINORI E DEI LEGAMI FAMIGLIARI (e AMBITO)
Attività strutturali	09 - Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona
Centro di Costo	12700 - Gestione associata
Finalità dell'attività strutturale	Promuovere connessioni a livello sovracomunale per strutturare politiche sociali e un sistema integrato di servizi alla persona a livello locale
Strategia	LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità
Stakeholder	Associazioni Enti pubblici e privati

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice Economico						
Quote di solidarietà dai Comuni	EUR				0,0	1.820.000,00
Entrate da altri Enti	EUR				0,0	4.500.000,00
Indice di Quantità						
n. progetti su piano di zona da elaborare	Num.				0,0	10
n. progetti su piano di zona elaborati	Num.				0,0	10
Popolazione dell'ambito distrettuale	Num.				0,0	163.600
n. nuovi casi presi in carico (tutela)	Num.				0,0	140
n. nuovi casi chiusi (tutela)	Num.				0,0	125
n. casi totali in carico (tutela)	Num.				0,0	880
n. sostegni alla progettazione attivati (disabilità)	Num.				0,0	150
n. sostegni alla progettazione attivati entro 30 giorni (disabilità)	Num.				0,0	150
n. comuni di provenienza del Distretto	Num.				0,0	45
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Lecco	Num.				0,0	100
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Lago	Num.				0,0	60
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Brianza Est	Num.				0,0	110
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Brianza Ovest	Num.				0,0	60
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Valle San Martino	Num.				0,0	130

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.04 - TUTELA MINORI E DEI LEGAMI FAMIGLIARI (e AMBITO)
Attività strutturali 09 - Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. totale domande istruite	Num.				0,0	460
Indice di Spesa						
Costo contratto di servizio - Impresa sociale Consorzio Girasole	EUR				0,0	2.230.000,00
Risorse trasferite ai comuni dell'ambito di Lecco	EUR				0,0	1.000.000,00

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Progetti su piano di zona elaborati *(n. piani di zona elaborati/n. piani di zona da elaborare) 100%*	Perc.	50				0,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Rispetto tempistica della risposta dalla presa in carico *(n. sostegni alla progettazione attivati entro 30 giorni/n. sostegni alla progettazione attivati) 95%*	Perc.	50				0,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.05 - RETE DEI SERVIZI PER LA DISABILITÀ (e AMBITO)
Attività strutturali 04 - Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili
Centro di Costo 12201 - Rete dei servizi disabilità
12500 - Famiglia e territorio
Finalità dell'attività strutturale Attuare interventi atti a mantenere la domiciliarità e a fornire sostegno e supporto all'inclusione e all'integrazione di soggetti portatori di disabilità e delle loro famiglie, attraverso la costruzione di un progetto complessivo che favorisca l'autonomia
Strategia LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. strutture per disabili	Num.	4	4	4	4,0	4
n. domande presentate CDD	Num.	2	4	0	2,0	1
n. domande accolte CDD (compreso moduli)	Num.	2	4	0	2,0	1
n. dimissioni CDD	Num.	1	3	3	2,3	1
n. utenti inseriti CDD (compreso moduli)	Num.	34	35	32	33,7	32
di cui n. utenti inseriti residenti	Num.	21	22	22	21,7	22
n. operatori CDD	Num.	22	21	22	21,7	22
n. giorni annuali di apertura CDD	Num.	224	224	253	233,7	253
Commento valore ottenuto 2020	*maggiore apertura per sostegno famiglie nel periodo Covid con diversa organizzazione dei gruppi e attività in sede, da remoto, al domicilio.*					
n. domande presentate CSE1	Num.	1	6	2	3,0	1
n. domande accolte CSE1 (compreso moduli)	Num.	1	6	2	3,0	1
n. dimissioni CSE1	Num.	1	4	4	3,0	0
n. utenti inseriti CSE1 (compreso moduli)	Num.	37	39	37	37,7	38
di cui n.utenti inseriti residenti	Num.	17	19	20	18,7	20
n. operatori CSE1	Num.	8	8	12	9,3	12
n. giorni annuali di apertura CSE1	Num.	224	225	260	236,3	260
Commento valore ottenuto 2020	*maggiore apertura per sostegno famiglie nel periodo Covid con diversa organizzazione dei gruppi e attività in sede, da remoto, al domicilio.*					
n. domande presentate CSE2	Num.	4	3	0	2,3	0

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.05 - RETE DEI SERVIZI PER LA DISABILITÀ (e AMBITO)
Attività strutturali 04 - Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. domande accolte CSE2 (compreso moduli)	Num.	3	3	0	2,0	0
n. dimissioni CSE2	Num.	1	0	0	0,3	0
n. utenti inseriti CSE2 (compreso moduli)	Num.	35	38	40	37,7	40
di cui n.utenti inseriti residenti	Num.	8	11	11	10,0	11
n. operatori CSE2	Num.	7	7	11	8,3	11
n. giorni annuali di apertura CSE2	Num.	224	225	257	235,3	257
Commento valore ottenuto 2020	*maggiore apertura per sostegno famiglie nel periodo Covid con diversa organizzazione dei gruppi e attività in sede, da remoto, al domicilio.*					
n. domande presentate CSS	Num.	51	54	27	44,0	31
n. domande accolte CSS	Num.	51	54	27	44,0	31
n. progetti residenziali stabili	Num.	7	7	10	8,0	11
n. dimissioni progetti residenziali	Num.	0	0	0	0,0	0
n. progetti di sollievo	Num.	44	47	17	36,0	20
Commento valore ottenuto 2020	*ridotti causa Covid*					
residenti in Lecco progetti residenziali	Num.	7	7	8	7,3	9
residenti in Lecco progetti di sollievo	Num.	14	13	7	11,3	8
di cui n.utenti inseriti residenti	Num.	21	20	15	18,7	17
n. operatori CSS	Num.	8	8	9	8,3	9
n. giorni annuali di apertura CSS	Num.	365	365	365	365,0	365
n. totale diversamente abili in carico	Num.	157	166	136	153,0	141
n. diversamente abili assistiti entro 10 giorni dalla richiesta	Num.	153	163	136	150,7	141
n. diversamente abili assistiti entro 20 giorni dalla richiesta	Num.	157	166	136	153,0	141
Indice di Spesa						
Rette a carico dell'ente per CDD	EUR	116.952,00	119.916,00	122.496,00	119788,0	123.000,00

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.05 - RETE DEI SERVIZI PER LA DISABILITÀ (e AMBITO)
Attività strutturali 04 - Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Spesa						
Entrate da famiglie e Comuni per CDD	EUR	137.953,00	131.762,00	106.794,00	125503,0	135.000,00
Trasferimenti da Regione per CDD	EUR	345.170,00	340.997,00	321.506,00	335891,0	345.000,00
Commento valore ottenuto 2019 *budget non rimodulato (dato provvisorio)*						
Commento valore ottenuto 2020 *dato provvisorio*						
Rette a carico delle ente per CSE	EUR	236.326,00	235.106,00	206.777,40	226069,8	207.000,00
Indice di Tempo						
n. giorni intercorsi dalla data di presentazione della domanda al inserimento nella struttura nel 97% dei casi	Num.	10	10	10	10,0	10

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.05 - RETE DEI SERVIZI PER LA DISABILITÀ (e AMBITO)
Attività strutturali 04 - Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
n. giorni intercorsi dalla data di presentazione della domanda al inserimento nella struttura nel 100% dei casi	Num.	20	20	20	20,0	20

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% soddisfazione delle richieste CDD *(domande accolte/domande presentate)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% soddisfazione delle richieste CSE *(domande accolte/domande presentate)*	Perc.	0	80,00%	100,00%	100,00%	93,3	100,00%
% soddisfazione delle richieste CSS *(domande accolte/domande presentate)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Media diversamente abili assistiti da operatore CDD *(n. utenti CDD/n. operatori CDD)*	Num.	0	2	2	1	1,7	1
Media diversamente abili assistiti da operatore CSE *(n. utenti CSE/n. operatori CSE)*	Num.	0	5	5	3	4,3	3
Media diversamente abili assistiti da operatore CSS *(n. utenti CSS/n. operatori CSS)*	Num.	0	6	7	3	5,3	3
Indicatore di efficacia temporale							
Rispetto tempistica assistenza diversamenti abili entro 10 giorni lavorativi *(n.disabili assistiti entro i tempi previsti/n.disabili inseriti) maggiore o uguale al 97%*	Perc.	50	97,45%	98,19%	100,00%	98,5	100,00%
Rispetto tempistica assistenza diversamenti abili entro 20 giorni lavorativi *(n. minori disabilii entro i tempi previsti/n. disabili inseriti) uguale al 100%*	Perc.	50	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficienza economica							
Retta media per utente inserito *(retta a carico dell'ente per CDD/n.utenti residenti CDD)*	EUR	0	5.569,14	5.450,73	5.568,00	5529,3	5.590,91

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.05 - RETE DEI SERVIZI PER LA DISABILITÀ (e AMBITO)
Attività strutturali 04 - Gestire i servizi di assistenza a soggetti disabili

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficienza economica							
Retta media per utente inserito *(retta a carico dell'ente per CSE/n. utenti residenti CSE)*	EUR	0	9.453,04	7.836,87	6.670,24	7986,7	6.677,42
% di contribuzione al servizio del privato *(contributo dalle famiglie/Rette totali CDD: comuni+famiglie+Regione)*	Perc.	0	22,99%	22,23%	19,39%	21,5	22,39%
% di contribuzione al servizio del pubblico *(contributo dal settore pubblico/Rette totali CDD: comuni+famiglie+Regione)*	Perc.	0	57,52%	57,54%	58,37%	57,8	57,21%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio	03.05 - RETE DEI SERVIZI PER LA DISABILITÀ (e AMBITO)
Attività strutturali	09 - Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona
Centro di Costo	12700 - Gestione associata
Finalità dell'attività strutturale	Promuovere connessioni a livello sovracomunale per strutturare politiche sociali e un sistema integrato di servizi alla persona a livello locale
Strategia	LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità
Stakeholder	Associazioni Enti pubblici e privati

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice Economico						
Quote di solidarietà dai Comuni	EUR				0,0	1.820.000,00
Entrate da altri Enti	EUR				0,0	4.500.000,00
Indice di Quantità						
n. progetti su piano di zona da elaborare	Num.				0,0	10
n. progetti su piano di zona elaborati	Num.				0,0	10
Popolazione dell'ambito distrettuale	Num.				0,0	163.600
n. nuovi casi presi in carico (tutela)	Num.				0,0	140
n. nuovi casi chiusi (tutela)	Num.				0,0	125
n. casi totali in carico (tutela)	Num.				0,0	880
n. sostegni alla progettazione attivati (disabilità)	Num.				0,0	150
n. sostegni alla progettazione attivati entro 30 giorni (disabilità)	Num.				0,0	150
n. comuni di provenienza del Distretto	Num.				0,0	45
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Lecco	Num.				0,0	100
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Lago	Num.				0,0	60
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Brianza Est	Num.				0,0	110
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Brianza Ovest	Num.				0,0	60
n. domande istruite Agenzia servizi abitativi Polo Valle San Martino	Num.				0,0	130

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.05 - RETE DEI SERVIZI PER LA DISABILITÀ (e AMBITO)
Attività strutturali 09 - Servizi Sociali d'Ambito e piani di zona

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. totale domande istruite	Num.				0,0	460
Indice di Spesa						
Costo contratto di servizio - Impresa sociale Consorzio Girasole	EUR				0,0	2.230.000,00
Risorse trasferite ai comuni dell'ambito di Lecco	EUR				0,0	1.000.000,00

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Progetti su piano di zona elaborati *(n. piani di zona elaborati/n. piani di zona da elaborare) 100%*	Perc.	50				0,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Rispetto tempistica della risposta dalla presa in carico *(n. sostegni alla progettazione attivati entro 30 giorni/n. sostegni alla progettazione attivati) 95%*	Perc.	50				0,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.06 - SERVIZI INTEGRATI PER LA DOMICILIARITA' (SID)
Attività strutturali 06 - Gestire i Servizi Integrati per la domiciliarità
Centro di Costo 12300 - Servizi integrati per la domiciliarità
Finalità dell'attività strutturale Attivare interventi di cura (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere della persona parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare
Strategia LECCO SOLIDALE - Al fianco delle fragilità e delle diversità

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento servizio SAD (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	89,04%	93,37%	87,85%	90,1	83,00%
% gradimento servizio pasti domicilio (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	77,65%	80,75%	75,41%	77,9	70,00%
Valutazione del servizio da parte degli operatori del SAD	Perc.	84,93%	82,95%	85,06%	84,3	78,00%
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. fruitori SAD	Num.	148	182	189	173,0	170
n. accessi SAD	Num.	6.133	6.153	5.723	6003,0	6.000
n. fruitori pasti a domicilio	Num.	134	127	207	156,0	125
n. pasti erogati	Num.	16.767	16.686	26.055	19836,0	17.500
n. fruitori servizio di ristorazione comunale	Num.	54	62	59	58,3	59
n. fruitori telesoccorso	Num.	79	81	77	79,0	75
n. operatori del servizio (SAD)	Num.	12	12	12	12,0	11
n. fruitori totali dei servizi (pasti, sad, telesoccorso)	Num.	323	339	396	352,7	330
n. nuove domande (pasti, sad, telesoccorso)	Num.	93	134	206	144,3	100
n. nuove domande accolte entro 15 giorni (pasti, sad, telesoccorso)	Num.	93	134	206	144,3	100
n. nuove domande accolte entro 20 giorni lavorativi (pasti, sad, telesoccorso)	Num.	93	134	206	144,3	100
Indice di Spesa						
Spesa del servizio pasti a domicilio	EUR	140.012,73	140.594,20	288.965,86	189857,6	170.000,00
spesa del servizio pasti del servizio di ristorazione comunale	EUR	22.914,90	23.394,07	17.945,71	21418,2	17.000,00

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.06 - SERVIZI INTEGRATI PER LA DOMICILIARITA' (SID)
Attività strutturali 06 - Gestire i Servizi Integrati per la domiciliarità

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Spesa						
Spesa del servizio SAD	EUR	302.039,23	323.861,14	342.895,58	322932,0	310.000,00
Entrata pasti a domicilio	EUR	63.942,29	56.121,75	87.073,43	69045,8	65.000,00
Entrate del servizio pasti del servizio di ristorazione comunale	EUR	1.627,92	3.942,12	2.652,70	2740,9	2.600,00
Entrate del servizio SAD*	EUR	50.542,29	28.282,43	36.694,40	38506,4	40.000,00
Indice di Tempo						
n. giorni intercorsi dalla data della domanda all'attivazione dell'intevento 80% dei casi	Num.	7	7	7	7,0	7
n. giorni intercorsi dalla data della domanda all'attivazione dell'intevento 100% dei casi	Num.	10	10	10	10,0	10

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Media fruitori assistiti da operatore *(fruitori sad/n.operatori del servizio)*	Num.	0	12	15	16	14,3	15
Indicatore di efficacia temporale							
Rispetto tempistica assistenza fruitori entro 15 giorni lavorativi *(n. fruitori assistiti entro i tempi previsti/n. fruitori assistiti) maggiore o uguale al 80%*	Perc.	25	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Rispetto tempistica assistenza fruitori entro 20 giorni lavorativi *(n. fruitorii assistiti entro i tempi previsti/n. fruitori assistiti) uguale al 100%*	Perc.	25	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficienza economica							
% copertura servizio SAD *(Entrate SAD/Spese SAD)*	Perc.	0	16,73%	8,73%	10,70%	12,1	12,90%
% copertura servizio pasti a domicilio *(Entrate pasti a domicilio/uscite pasti a domicilio)*	Perc.	0	45,67%	39,92%	30,13%	38,6	38,24%
% copertura servizio ristorazione comunale *(Entrate servizio ristorazione comunale/uscite servizio ristorazione comunale)*	Perc.	0	7,10%	16,85%	14,78%	12,9	15,29%

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03.06 - SERVIZI INTEGRATI PER LA DOMICILIARITA' (SID)
Attività strutturali 06 - Gestire i Servizi Integrati per la domiciliarità

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatori di qualità							
% gradimento servizio *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	25	89,04%	93,13%	87,85%	90,0	83,00%
Valutazione del servizio SAD da parte degli operatori *(indagine)*	Perc.	25	84,93%	82,95%	85,06%	84,3	78,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03 - SERVIZIO GENERALE D'AREA
Attività strutturali 55 - Indicatore Area 3 generale
Centro di Costo
Finalità dell'attività strutturale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. controlli nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	3	2	2	2,3	2
n. controlli programmati nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	3	2	2	2,3	2
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate dai cittadini	Num.	0	0	0	0,0	0
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti	Num.	0	0	0	0,0	0
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	0	0,0	0
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	0	0,0	0
n. delibere di G.C. depositate nei tempi	Num.	28	32	32	30,7	30
n. delibere di G.C. depositate	Num.	28	32	32	30,7	30
n. controlli sui fornitori effettuati - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	303	329	327	319,7	320
n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	303	329	327	319,7	320
n. procedure coattive attivate extratributarie	Num.	2	2	0	1,3	0
n. crediti extratributari in sofferenza	Num.	2	2	0	1,3	0
Indice di Tempo						
n. giorni di ritardo compilazione PEG/Attività strutturali	Num.	0	6	0	2,0	3
n. giorni di ritardo compilazione DUP	Num.	2	1	0	1,0	3
n. giorni di ritardo restituzione relazioni al servizio competente	Num.	0	0	0	0,0	3
n. giorni ritardo restituzione Audit	Num.		18	0	6,0	3

Attività Strutturali

Area indice AREA 3 - POLITICHE SOCIALI, PER LA CASA E PER IL LAVORO
Servizio 03 - SERVIZIO GENERALE D'AREA
Attività strutturali 55 - Indicatore Area 3 generale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Controllo esecuzione appalti di forniture di beni e servizi *(n. attività controllate nella gestione dei contratti da parte dell'area/n. attività da controllare nella gestione dei contratti da parte dell'area) pari o superiore al 97% dei casi*	Perc.	30	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Incidenza degli atti di G.C. depositati nei tempi *(n. delibere di G.C. depositate nei tempi/n. delibere di G.C. depositate) pari o superiore al 75% dei casi*	Perc.	15	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Controllare il fornitore *(n. controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc./n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Efficacia recupero crediti *(n. procedure coattive attivate extratributarie/n. crediti extratributari in sofferenza) pari o superiore al 90%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi *(n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare/n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare) pari al 100%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Report PEG/Attività strutturali compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	15	0	6	0	2,0	3
Report DUP compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	15	2	1	0	1,0	3
Report relazioni restituito al servizio nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	0	0	0	0,0	3
Report Audit restituito nei tempi	Num.	15		18	0	6,0	3

Attività Strutturali

AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA’ CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Attività Strutturali

Area indice	AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT
Servizio	04.01 - TURISMO E CULTURA
Attività strutturali	37 - Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive
Centro di Costo	5203 - Attività e manifestazioni culturali 6103 - Manifestazioni sportive e ricreative
Finalità dell'attività strutturale	Concessione di contributi alle associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio per le attività integrative
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. domande contributi accolte	Num.	32	49	19	33,3	17
n. domande contributi presentate	Num.	32	53	20	35,0	18
n. domande contributi presentate ammissibili	Num.	32	49	19	33,3	17
n. domande patrocinio accolte	Num.	102	104	42	82,7	44
n. domande patrocinio presentate	Num.	104	105	42	83,7	44
n. domande patrocinio ammissibili	Num.	102	104	42	82,7	44
n. concessioni di patrocinio gestiti entro 30 giorni dall'indirizzo dell'Amministrazione	Num.	101	104	42	82,3	44
Indice di Spesa						
Contributi complessivamente erogati	EUR	143.883,00	177.950,00	93.747,13	138526,7	67.000,00
n. beneficiari	Num.	30	48	13	30,3	15
Indice di Tempo						
Tempo concessione contributo	Num.	60	60	60	60,0	60
Tempo concessione patrocinio	Num.	30	30	30	30,0	30

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.01 - TURISMO E CULTURA

Attività strutturali 37 - Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% soddisfazione delle richieste di contributo *(domande accolte/domande presentate ammissibili)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% soddisfazione delle richieste di patrocinio *(domande accolte/domande presentate)*	Perc.	0	98,08%	99,05%	100,00%	99,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Concessione patrocini nei tempi *(n. concessioni di patrocinio gestiti entro 30 giorni dall'indirizzo dell'Amministrazione/n. domande patrocini ammissibili) uguale al 100%*	Perc.	100	99,02%	100,00%	100,00%	99,7	100,00%
Indicatore di efficienza economica							
Valore medio contributi erogati *(€ complessivamente erogati/n. beneficiari)*	EUR	0	4.796,10	3.707,29	7.211,32	5238,2	4.466,67

Attività Strutturali

Area indice	AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT
Servizio	04.03 - ISTITUTO CIVICO MUSICALE
Attività strutturali	32 - Gestire l'Istituto Civico G. Zelioli
Centro di Costo	4700 - Pianificazione e sviluppo dei servizi educativi e di assistenza scolastica
Finalità dell'attività strutturale	Organizzare e promuovere corsi professionali e amatoriali e attività musicali collaterali
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n.corsi attivati	Num.	31	31	35	32,3	35
n.iscritti	Num.	300	370	393	354,3	370
n. domande presentate	Num.	300	370	400	356,7	370
n. domande accolte	Num.	300	370	393	354,3	370

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Media partecipanti *(n. iscritti/n.corsi attivati)*	Num.	30	10	12	11	11,0	11
% di efficacia dei servizi *(n. iscritti/popolazione)*	Perc.	0	0,62%	0,77%	0,82%	0,7	0,77%
% gradimento servizio *(n. domande accolte/n. domande presentate)*	Perc.	70	100,00%	100,00%	98,25%	99,4	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.03 - ISTITUTO CIVICO MUSICALE

Attività strutturali 32 - Gestire l'Istituto Civico G. Zelioli

COLLABORATORI ESTERNI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Fondazione L. Clerici n. 1 direttore artistico	Num.				0,0	
Fondazione L. Clerici n. 31 docenti - costo totale € 39.600,00	Num.				0,0	

Attività Strutturali

Area indice	AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT
Servizio	04.04 - BIBLIOTECA CIVICA E SISTEMA BIBLIOTECARIO DEL TERRITORIO LECCHESE
Attività strutturali	34 - Gestire i servizi e le attività della biblioteca civica e del sistema bibliotecario
Centro di Costo	5200 - Biblioteca
Finalità dell'attività strutturale	Garantire il coordinamento e la gestione dei servizi e delle attività della biblioteca civica e del sistema bibliotecario, la conservazione e la promozione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative.
Strategia	LECCO BELLA - Una città da vivere

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento visite didattiche (indagine stakeholder)	Perc.	95,96%	97,50%	96,58%	96,7	70,00%
% gradimento servizio biblioteca civica (indagine stakeholder)	Perc.	78,33%	80,64%	0,00%	53,0	70,00%
Commento valore ottenuto 2020	*La customer non è stata attuata causa Covid*					
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
Popolazione dei comuni aderenti al sistema	Num.	0	319.276	318.904	212726,7	318.000
Commento valore ottenuto 2018	*Dato, al momento, non disponibile*					
n. utenti della biblioteca civica attivi al prestito	Num.	7.414	7.399	4.021	6278,0	5.000
n. utenti del sistema bibliotecario attivi al prestito	Num.	44.287	44.649	33.532	40822,7	38.000
n. nuovi iscritti alla biblioteca civica	Num.	1.230	1.285	862	1125,7	1.000
n. prestiti biblioteca civica	Num.	93.611	94.435	39.509	75851,7	57.352
n. prestiti sistema bibliotecario	Num.	777.964	773.626	415.837	655809,0	550.000
n. ore di apertura settimanale biblioteca civica sezione periodici	Num.	49	54	45	49,3	45
n. giorni di apertura biblioteca civica	Num.	294	294	198	262,0	294
n. addetti biblioteca civica	Num.	16	16	14	15,3	15
n. prestiti interbibliotecari biblioteca civica	Num.	3.942	5.503	6.077	5174,0	6.000
n. prestiti interbibliotecari sistema bibliotecario	Num.	191.486	206.553	157.537	185192,0	210.000
consistenza patrimonio biblioteca civica	Num.	223.628	218.092	204.532	215417,3	195.000

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.04 - BIBLIOTECA CIVICA E SISTEMA BIBLIOTECARIO DEL TERRITORIO LECCHESE

Attività strutturali 34 - Gestire i servizi e le attività della biblioteca civica e del sistema bibliotecario

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. periodici biblioteca civica	Num.	645	647	650	647,3	650
n. attività di promozione della lettura	Num.	192	185	44	140,3	80
n. ore di apertura settimanale biblioteca civica sezione adulti	Num.	49	54	45	49,3	45
n. accessi alla biblioteca Digitale Media Library On Line (MLOL)	Num.	74.783	104.289	271.171	150081,0	150.000
n. ore di apertura settimanale biblioteca civica sezione ragazzi	Num.	41	47	45	44,3	45
Indice di Spesa						
Spesa per acquisto dotazione documentaria biblioteca civica	EUR	59.174,79	50.000,00	50.000,00	53058,3	50.000,00
Spesa budget annuale da quote dei comuni	EUR	255.000,00	255.000,00	318.904,00	276301,3	318.904,00

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% di utilizzo del prestito *(n. prestiti biblioteca civica/popolazione)*	Perc.	20	100,00%	100,00%	82,69%	126,1	100,00%
% di utilizzo del prestito *(n. prestiti biblioteca civica/n. utenti attivi)*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	786,3	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Tasso di accessibilità settimanale *(n. ore apertura al pubblico settimanale)*	Num.	20	49	54	45	49,3	45
Indicatore di efficienza economica							
Spesa prestito *(spesa per acquisto dotazioni documentarie/n. prestiti)*	EUR	0	0,63	0,53	1,27	0,8	0,87

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.04 - BIBLIOTECA CIVICA E SISTEMA BIBLIOTECARIO DEL TERRITORIO LECCHESE

Attività strutturali 34 - Gestire i servizi e le attività della biblioteca civica e del sistema bibliotecario

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficienza economica							
Spesa pro capite *(spesa per acquisto dotazioni documentarie/popolazione)*	EUR	0	1,22	1,04	1,05	1,1	1,05
Indicatori di qualità							
% gradimento visite didattiche *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	20	95,96%	97,50%	96,58%	96,7	70,00%
% gradimento servizio biblioteca civica	Perc.	20	78,33%	80,64%	0,00%	53,0	70,00%

COLLABORATORI ESTERNI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Coop. Servizi n. 7 operatori	Num.				0,0	
Regione Lombardia n. 3 volontari servizio civile	Num.				0,0	

Attività Strutturali

Area indice	AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT
Servizio	04.05 - GESTIONE SERVIZI E ATTIVITA' MUSEALI
Attività strutturali	35 - Gestire i servizi e le attività del Sistema Museale urbano lecchese
Centro di Costo	5100 - Musei
Finalità dell'attività strutturale	Garantire, preservare e promuovere l'identità culturale della comunità locale, conservando e valorizzando le testimonianze naturalistiche, archeologiche, storiche ed artistiche di proprietà comunale
Strategia	LECCO BELLA - Una città da vivere

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	88,07%	86,96%	88,46%	87,8	85,00%
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. visitatori	Num.	67.766	104.869	35.226	69287,0	50.000
n. istituzioni	Num.	5	5	5	5,0	5
n. giorni apertura annui	Num.	314	310	152	258,7	200
n. visite guidate e attività didattiche	Num.	497	822	132	483,7	200
n. mostre	Num.	17	22	8	15,7	14
n. addetti	Num.	11	12	11	11,3	11
Indice di Spesa						
Spesa dei servizi	EUR	269.142,00	706.403,00	258.538,89	411361,3	500.000,00
Proventi di competenza	EUR	106.935,00	81.481,25	34.424,40	74280,2	60.000,00

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso di accessibilità annuale *(n. ore apertura al pubblico annuale)*	Num.	0	314	310	152	258,7	200

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.05 - GESTIONE SERVIZI E ATTIVITA' MUSEALI

Attività strutturali 35 - Gestire i servizi e le attività del Sistema Museale urbano lecchese

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Media partecipazione visite guidate *(n. visitatori/n. visite guidate e attività didattiche)*	Num.	0	136	128	267	177,0	250
Media partecipazione visitatori *(n. visitatori totale/n. giorni di apertura)*	Num.	0	216	338	232	262,0	250
Indicatore di efficienza economica							
Spesa pro capite *(spesa del servizio/popolazione)*	EUR	0	5,57	14,64	5,41	8,5	10,47
Spesa unitaria del servizio *(spesa del servizio/n. visitatori)*	EUR	0	3,97	6,74	7,34	6,0	10,00
Grado di copertura del servizio *(provento del servizio/spesa del servizio)*	Perc.	0	39,73%	11,53%	13,31%	21,5	12,00%
Indicatori di qualità							
Capacità attrattiva *(n.visitatori/popolazione)*	Perc.	30	100,00%	100,00%	73,73%	130,4	100,00%
% gradimento servizio *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	70	90,00%	86,96%	88,46%	88,5	85,00%

COLLABORATORI ESTERNI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Servizio civile: n. 1 operatore	Num.				0,0	
Coop. Indice srl - n. 1 impiegato	Num.				0,0	
Consorzio Mestieri Lombardia - n. 1 tirocinio sociale	Num.				0,0	
Dote comune - n. 4 tirocinanti	Num.				0,0	
Coop. Eliante n. 2 referenti scientifici Costo €. 17.800,00	Num.				0,0	

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.05 - GESTIONE SERVIZI E ATTIVITA' MUSEALI

Attività strutturali 35 - Gestire i servizi e le attività del Sistema Museale urbano lecchese

COLLABORATORI ESTERNI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Coop. Europromos n. 5 operatori	Num.				0,0	
Ass. Deep Space - costo €. 8.250,00	Num.				0,0	

Attività Strutturali

Area indice	AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT
Servizio	04.06 - ISTRUZIONE, RISTORAZIONE E SPORT
Attività strutturali	29 - Gestire i servizi scolastici ed educativi
Centro di Costo	4700 - Pianificazione e sviluppo dei servizi educativi e di assistenza scolastica
Finalità dell'attività strutturale	Garantire gli interventi educativi e i servizi scolastici a favore degli alunni delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
capienza edifici scolastici comunali	Num.	4.515	4.504	4.504	4507,7	4.504
n. iscritti alle scuole dell'infanzia statali	Num.	391	341	425	385,7	425
n. iscritti alle scuole dell'infanzia paritarie	Num.	886	899	836	873,7	836
n. iscritti alle scuole primarie statali	Num.	1.780	1.696	1.646	1707,3	1.646
n. iscritti alle scuole primarie paritarie	Num.	683	662	668	671,0	668
n. iscritti alle scuole secondarie di primo grado statali	Num.	1.305	1.301	1.350	1318,7	1.350
n. iscritti alle scuole secondarie di primo grado paritarie	Num.	556	544	537	545,7	537
n. edifici comunali scuole infanzia	Num.	5	5	5	5,0	5
n. edifici scuole infanzia paritarie	Num.	15	15	15	15,0	15
n. edifici comunali scuole primarie	Num.	11	11	11	11,0	11
n. edifici scuole primarie paritarie	Num.	3	3	3	3,0	3
n. edifici comunali scuole secondarie di primo grado	Num.	5	5	5	5,0	5
n. edifici scuole secondarie di primo grado paritarie	Num.	3	3	3	3,0	3
n. libri di testo forniti agli alunni delle scuole primarie	Num.	5.640	5.540	5.190	5456,7	5.190
n. alunni disabili assistiti	Num.	126	128	141	131,7	141
n. richieste di supporto informativo compilazione dote scuola ricevute	Num.			53	17,7	20
n. richieste di supporto informativo compilazione dote scuola fornite	Num.			53	17,7	20

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.06 - ISTRUZIONE, RISTORAZIONE E SPORT

Attività strutturali 29 - Gestire i servizi scolastici ed educativi

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Spesa						
Spesa liquidata per i libri di testo scuole primarie	EUR	71.360,43	76.000,00	76.000,00	74453,5	80.000,00
Spesa liquidata per assistenza agli alunni disabili	EUR	450.000,00	520.000,00	510.000,00	493333,3	500.000,00

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% di saturazione dell'offerta *(n. alunni iscritti/capienza edifici scuole statali)*	Perc.	0	76,99%	74,11%	75,95%	75,7	75,95%
Tasso di disabilità *(n. alunni disabili /n. alunni scuole infanzia, primarie e secondarie di primo grado)*	Perc.	0	3,62%	3,83%	4,12%	3,9	4,12%
Assistenza fornita alle richieste di compilazione delle domande di dote scuola *(n. richieste di supporto informativo compilazione dote scuola fornite/n. richieste di supporto informativo compilazione dote scuola ricevute) pari al 100%*	Perc.	100			100,00%	33,3	100,00%
Indicatore di efficienza economica							
Spesa unitaria del servizio fornitura libri di testo *(€ complessivamente liquidati per fornitura libri di testo /n. alunni scuole primarie)*	EUR	0	40,09	44,81	46,17	43,7	48,60
Spesa unitaria del servizio alunni disabili *(€ complessivamente liquidati per servizi disabili/n. alunni disabili)*	EUR	0	3.571,43	4.062,50	3.617,02	3750,3	3.546,10

COLLABORATORI ESTERNI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Impresa Sociale Consorzio Girasole - n. 1 Coordinatore e n. 34 Educatori	Num.				0,0	

Attività Strutturali

Area indice	AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT
Servizio	04.06 - ISTRUZIONE, RISTORAZIONE E SPORT
Attività strutturali	30 - Gestire i centri ricreativi estivi
Centro di Costo	4700 - Pianificazione e sviluppo dei servizi educativi e di assistenza scolastica
Finalità dell'attività strutturale	Rispondere al bisogno di assistenza e custodia dei minori durante il periodo estivo, offrendo ai ragazzi l'opportunità di svolgere attività ricreative, sportive e ludiche. attraverso l'elaborazione di specifici progetti educativi
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice Economico						
Spesa del processo	EUR	133.000,00	144.000,00	225.000,00	167333,3	144.000,00
Proventi di competenza	EUR	36.234,00	34.664,00	33.764,00	34887,3	33.000,00
Indice di Qualità						
% gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	82,72%	84,51%	81,71%	83,0	80,00%
Indice di Quantità						
Popolazione 6-14 anni	Num.	3.972	3.900	3.900	3924,0	3.900
n. domande accolte	Num.	174	173	176	174,3	176
n. domande presentate	Num.	178	184	187	183,0	187
n. utenti diversamente abili	Num.	46	39	32	39,0	32
n. utenti con esenzione retta segnalati dall'area FSP	Num.	25	25	24	24,7	25
n. educatori	Num.	9	10	17	12,0	10

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% soddisfazione delle richieste *(domande accolte/domande presentate)*	Perc.	0	97,75%	94,02%	94,12%	95,3	94,12%

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.06 - ISTRUZIONE, RISTORAZIONE E SPORT

Attività strutturali 30 - Gestire i centri ricreativi estivi

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% efficacia del servizio *(n. iscritti/popolazione 6-14 anni)*	Perc.	0	4,38%	4,44%	4,51%	4,4	4,51%
Indicatore di efficienza economica							
% di copertura del servizio *(proventi di competenza/spesa del processo)*	Perc.	0	27,24%	24,07%	15,01%	22,1	22,92%
Spesa unitario del servizio *(spesa del processo/utenti)*	EUR	0	764,37	832,37	1.278,41	958,4	818,18
Indicatori di qualità							
% gradimento servizio *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	100	82,72%	84,51%	81,71%	83,0	80,00%

COLLABORATORI ESTERNI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Impresa Sociale Consorzio Girasole - n. 1 Coordinatore e n. 34 Educatori	Num.				0,0	
Impresa Sociale Consorzio Girasole n. 4 Coordinatori	Num.				0,0	
Impresa Sociale Consorzio Girasole n. 26 educatori di sostegno	Num.				0,0	
Impresa Sociale Consorzio Girasole n. 7 ausiliari (addetti pulizie)	Num.				0,0	
Impresa Sociale Consorzio Girasole - costo €. 208.000,00	Num.				0,0	
Dussmann Service srl - costo €. 17.000,00	Num.				0,0	

Attività Strutturali

Area indice	AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT
Servizio	04.06 - ISTRUZIONE, RISTORAZIONE E SPORT
Attività strutturali	31 - Gestire la refezione scolastica
Centro di Costo	4103
Finalità dell'attività strutturale	Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di refezione scolastica (scuole dell'infanzia e dell'obbligo di competenza statale) secondo criteri di qualità e di professionalità
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
n. reclami pervenuti	Num.	1	1	1	1,0	1
% gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	77,04%	72,10%	77,20%	75,4	70,00%
Indice di Quantità						
n. alunni	Num.	3.551	3.338	3.338	3409,0	3.224
n. alunni iscritti al servizio di ristorazione	Num.	2.521	2.509	2.291	2440,3	2.200
n. domande presentate	Num.	2.521	2.509	2.291	2440,3	2.200
n. pasti offerti	Num.	311.631	306.930	142.705	253755,3	230.000
n. analisi chimiche microbioligiche e agronomiche	Num.	100	110	117	109,0	105
n. addetti	Num.	1	1	1	1,0	1
n. strutture	Num.	20	19	19	19,3	19
n. controlli programmati relativi all'appalto mensa	Num.	370	300	240	303,3	250
n. controlli effettuati relativi all'appalto mensa	Num.	370	322	240	310,7	250
Indice di Spesa						
Costo unitario buono pasto ristorazione scolastica	EUR	4,64	4,69	5,00	4,8	5,00
Incasso medio per pasto ristorazione scolastica	EUR	3,58	3,61	3,61	3,6	3,61
Differenza a carico Comune	EUR	1,08	1,08	1,39	1,2	1,39
Costo del servizio	EUR	324.500,00	324.500,00	224.500,00	291166,7	320.000,00

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.06 - ISTRUZIONE, RISTORAZIONE E SPORT

Attività strutturali 31 - Gestire la refezione scolastica

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% di utilizzo del servizio *(n. alunni iscritti al servizio di ristorazione/n. alunni)*	Perc.	0	70,99%	75,16%	68,63%	71,6	68,24%
% soddisfazione delle richieste *(n. domande accolte/n. domande presentate)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Gestione dell'appalto mense *(n. controllati effettuati relativi all'appalto mensa/n. controlli programmativi relativi all'appalto mensa)*	Perc.	50	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficienza economica							
Costo complessivo del servizio *(costo del servizio/n. alunni iscritti al servizio di ristorazione)*	EUR	0	573,57	573,74	311,45	486,3	522,73
Spesa complessiva del servizio per alunno *(spesa del servizio/n. alunni iscritti al servizio di ristorazione)*	Num.	0	134	132	87	117,7	145
Indicatori di qualità							
n. reclami pervenuti	Num.	50	1	1	1	1,0	1
% gradimento servizio *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	0	78,67%	72,10%	77,20%	76,0	70,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT
Servizio	04.06 - ISTRUZIONE, RISTORAZIONE E SPORT
Attività strutturali	36 - Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive
Centro di Costo	6103 - Manifestazioni sportive e ricreative
Finalità dell'attività strutturale	Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio e garantirne l'utilizzo da parte della cittadinanza per favorire la diffusione dei valori etici e sociali dello sport e la fruizione delle strutture sportive da parte di ogni categoria di utenti
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
n. osservazioni/segnalazioni pervenute	Num.	66	62	41	56,3	50
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. impianti	Num.	48	49	49	48,7	49
n. associazioni che utilizzano le palestre scolastiche	Num.	27	25	21	24,3	22
n. utenti palestre scolastiche in orario extrascolastico	Num.	84.710	77.452	25.006	62389,3	51.000
n. utenti Centro Sportivo del Bione	Num.	197.510	134.575	14.432	115505,7	90.000
n. utenti Centro Sportivo di via Cantarelli	Num.	50.254	54.465	22.221	42313,3	33.000
n. utenti Centro Sportivo di via Giotto	Num.	25.000	26.000	6.000	19000,0	15.000
n. concessioni di spazi sportivi richieste (a titolo gratuito e non)	Num.	62	52	33	49,0	35
n. richieste di concessioni di spazi sportivi evase entro 30 giorni (il termine di 30 gg decorre dal parere dell'organo politico nel caso di concessione a titolo gratuito o dal pare del dirigente scolastico nel caso di palestre scolastiche)	Num.	62	52	33	49,0	35
n. controlli effettuati relativi all'appalto del Centro Sportivo del Bione	Num.	25	20	40	28,3	50
n. controlli programmati relative all'appalto del Centro Sportivo del Bione	Num.	20	20	20	20,0	50
Indice di Tempo						
n. giorni di apertura palestre scolastiche	Num.	310	308	115	244,3	210
n. giorni di apertura centro sportivo del Bione	Num.	339	339	160	279,3	250

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.06 - ISTRUZIONE, RISTORAZIONE E SPORT

Attività strutturali 36 - Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
n. giorni di apertura Ghislanzoni Gal e Circolo della Scherma	Num.	257	259	204	240,0	257
n. giorni di apertura Tennis Club	Num.	341	339	259	313,0	341

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Media giornaliera utenti Centro Sportivo al Bione *(n.utenti/n. giorni di apertura annuali)*	Num.	0	583	397	90	356,7	360
Media giornaliera utenti Centro Sportivo di via Cantarelli *(n.utenti/n. giorni di apertura annuali)*	Num.	0	196	210	109	171,7	128
Media giornaliera utenti Centro Sportivo di via Giotto *(n.utenti/n. giorni di apertura annuali)*	Num.	0	73	77	23	57,7	44
Media giornaliera utenti palestre scolastiche in orario extrascolastico *(n.utenti/n. giorni di apertura annuali)*	Num.	0	273	251	217	247,0	243
Gestione dell'appalto del Centro Sportivo al Bione *(n. controlli effettuati relativi all'appalto del Centro Sportivo al Bione/n. controlli programmati relative all'appalto del Centro Sportivo al Bione)*	Perc.	60	100,00%	100,00%	100,00%	141,7	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Tasso di accessibilità annuale palestre scolastiche *(n. giorni di apertura palestre scolastiche)*	Num.	0	310	308	115	244,3	210
Tasso di accessibilità annuale Centro Sportivo Bione *(n. giorni di apertura Centro Sportivo al Bione)*	Num.	0	339	339	160	279,3	250
Tasso di accessibilità annuale Ghislanzoni Gal e Circolo della Scherma *(n. giorni di apertura Ghislanzoni Gal e Circolo della Scherma)*	Num.	0	257	259	204	240,0	257
Tasso di accessibilità annuale Tennis Club *(n. giorni di apertura Tennis Club)*	Num.	0	341	339	259	313,0	341

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.06 - ISTRUZIONE, RISTORAZIONE E SPORT

Attività strutturali 36 - Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Rilasciare concessioni sportive nei tempi *(n. richieste di concessioni di spazi sportivi evase entro 30 giorni*	Perc.	30	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatori di qualità							
n. osservazioni/segnalazioni pervenute	Num.	10	66	62	41	56,3	50

Attività Strutturali

Area indice	AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT
Servizio	04.07 - GESTIONE SERVIZI E PROGETTI PER I GIOVANI
Attività strutturali	07 - Gestire interventi di informazione orientativa e di promozione del protagonismo giovanile
Centro di Costo	6200 - Servizio giovani
Finalità dell'attività strutturale	Garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro, professioni, scuola, cultura, sport tempo libero, vita sociale, educazione permanente, turismo; sostenere la progettazione e la realizzazione di iniziative da parte dei giovani nelle aree di interesse individuate
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	84,86%	90,00%	85,00%	86,6	85,00%
Indice di Quantità						
n. utilizzatori del servizio	Num.	1.967	1.900	790	1552,3	800
n. giovani residenti fasce d'età interessata (da 14 a 30 anni)	Num.	8.527	8.500	8.447	8491,3	8.500
n. di attività e progetti di iniziativa giovanile programmate	Num.	20	28	27	25,0	25
n. di attività e progetti di iniziativa giovanile realizzate	Num.	32	32	26	30,0	28
n. di giovani coinvolti nei progetti di iniziativa giovanile	Num.	4.200	4.000	2.400	3533,3	2.500
n. contatti web	Num.	8.916	9.733	10.646	9765,0	11.000
n. strumenti informativi prodotti	Num.	10	9	39	19,3	30
Indice di Tempo						
n. ore settimanali di apertura al pubblico	Num.	12	12	12	12,0	12

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso di attrattiva del servizio *(utilizzatori dei servizi/giovani residenti delle fasce d'età interessate)*	Perc.	0	23,07%	22,35%	9,35%	18,3	9,41%

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04.07 - GESTIONE SERVIZI E PROGETTI PER I GIOVANI

Attività strutturali 07 - Gestire interventi di informazione orientativa e di promozione del protagonismo giovanile

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Capacità di realizzazione delle attività programmate *(n. di attività e progetti di iniziativa giovanile realizzate/n. di attività e progetti di iniziativa giovanile programmate) maggiore o uguale 80%*	Perc.	50	100,00%	100,00%	96,30%	118,8	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Tasso di accessibilità *(n. ore apertura al pubblico settimanale)*	Num.	0	12	12	12	12,0	12
Indicatori di qualità							
% gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	50	84,86%	90,00%	85,00%	86,6	85,00%

COLLABORATORI ESTERNI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Impresa Sociale Consorzio Girasole - n. 1 direttore di servizio	Num.				0,0	

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 56 - Indicatore Area 4 generale

Centro di Costo

Finalità dell'attività strutturale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni	Num.	71	67	0	46,0	2
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire	Num.	74	67	0	47,0	2
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, gestiti entro 5 giorni	Num.	4	2	0	2,0	0
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire	Num.	4	2	0	2,0	0
n. controlli nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	451	422	615	496,0	600
n. controlli programmati nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	436	422	615	491,0	600
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate dai cittadini	Num.	1	1	1	1,0	1
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti	Num.	1	1	1	1,0	1
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	0	0,0	0
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	0	0,0	0
n. delibere di G.C. depositate nei tempi	Num.	83	81	46	70,0	50
n. delibere di G.C. depositate	Num.	83	81	46	70,0	50
n. controlli sui fornitori effettuati - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	299	338	379	338,7	380
n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	299	338	379	338,7	380
n. procedure coattive attivate extratributarie	Num.	1	1	0	0,7	0
n. crediti extratributari in sofferenza	Num.	2	1	0	1,0	0
n. procedure di gara / incarichi /ecc.	Num.		21	38	19,7	40

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 56 - Indicatore Area 4 generale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
n. giorni di ritardo compilazione PEG/Attività strutturali	Num.	14	6	1	7,0	3
n. giorni di ritardo compilazione DUP	Num.	23	0	0	7,7	3
n. giorni di ritardo restituzione relazioni al servizio competente	Num.	1	0	3	1,3	3
n. giorni ritardo restituzione Audit	Num.		6	0	2,0	3

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Controllo esecuzione appalti di forniture di beni e servizi *(n. attività controllate nella gestione dei contratti da parte dell'area/n. attività da controllare nella gestione dei contratti da parte dell'area) pari o superiore al 97% dei casi*	Perc.	20		100,00%	100,00%	66,7	100,00%
Incidenza degli atti di G.C. depositati nei tempi *(n. delibere di G.C. depositate nei tempi/n. delibere di G.C. depositate) pari o superiore al 75% dei casi*	Perc.	10	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Controllare il fornitore *(n. controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc./n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)*	Perc.	10		100,00%	100,00%	66,7	100,00%
Efficacia recupero crediti *(n. procedure coattive attivate extratributarie/n. crediti extratributari in sofferenza) pari o superiore al 90%*	Perc.	0	50,00%	100,00%	100,00%	83,3	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Gestione delle segnalazioni e dei reclami nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10	95,95%	100,00%	100,00%	98,7	100,00%
Gestione delle segnalazioni e dei reclami, via web, nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, gestiti entro 5 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 4 - PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE, DEL TURISMO E DELLO SPORT

Servizio 04 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 56 - Indicatore Area 4 generale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi *(n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare/n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare) pari al 100%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Report PEG/Attività strutturali compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	14	6	1	7,0	3
Report DUP compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	23	0	0	7,7	3
Report relazioni restituito al servizio nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	1	0	3	1,3	3
Report Audit restiuito nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10		6	0	2,0	3

Attività Strutturali

AREA 5 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO COMUNALE

Attività Strutturali

Area indice	AREA 5 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO COMUNALE
Servizio	05.01 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO COMUNALE
Attività strutturali	45 - Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, acquisizioni, concessioni, locazioni e vendite)
Centro di Costo	1500 - Patrimonio
Finalità dell'attività strutturale	Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio immobiliare
Strategia	LECCO BELLA - Una città da vivere

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice Economico						
Fitti attivi da locazioni/concessione/convenzioni	EUR	134.000,00	145.000,00	116.851,74	131950,6	100.000,00
Fitti passivi da locazioni	EUR	171.000,00	195.000,00	198.447,86	188149,3	191.000,00
Indice di Quantità						
n. contratti in locazione/concessione/convenzione attiva	Num.	21	23	23	22,3	23
n. contratti in locazione passiva	Num.	3	3	3	3,0	3
n. spazi di proprietà comunale utilizzati	Num.	43	43	43	43,0	43
n. totale immobili	Num.	201	149	152	167,3	153
n. nuovi beni iscritti nell'inventario	Num.	24.222	504	717	8481,0	600
n. nuovi beni da iscrivere nell'inventario	Num.	348	504	717	523,0	600
n. attività propedeutiche alla definizione delle proprietà immobiliari comunali da concludersi eventualmente con atto notarile	Num.		11	11	7,3	11
n. attività propedeutiche alla definizione delle proprietà immobiliari comunali concluse eventualmente con atto notarile	Num.		2	2	1,3	2
n. totale beni iscritti nell'inventario	Num.		24.743	25.508	16750,3	25.600
Indice di Tempo						
Indizione bando di alienazione entro 120 giorni dall'approvazione del bilancio (o comunque da altro evento vincolante)	Num.	1	4	2	2,3	2

Attività Strutturali

Area indice AREA 5 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO COMUNALE
Servizio 05.01 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO COMUNALE
Attività strutturali 45 - Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, acquisizioni, concessioni, locazioni e vendite)

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Grado di utilizzo immobili in locazione/concessione/convenzione attiva *(n. contratti in locazione-concessione-convenzione attiva/n. totale immobili)*	Perc.	0	10,45%	15,44%	15,13%	13,7	15,03%
Grado di utilizzo spazi di proprietà comunale *(n. immobili utilizzati /n. totale immobili)*	Perc.	0	21,39%	28,86%	28,29%	26,2	28,10%
Aggiornamento inventario patrimonio *(n. nuovi beni da iscrivere nell'inventario/n. nuovi beni iscritti nell'inventario) pari al 90% dei casi*	Perc.	20	1,44%	100,00%	100,00%	67,1	100,00%
Aggiornamento attività propedeutiche alla definizione delle proprietà immobiliari comunali *(n. attività propedeutiche alla definizione delle proprietà immobiliari comunali concluse eventualmente con atto notarile/n. attività propedeutiche alla definizione delle proprietà immobiliari comunali da concludersi eventualmente con atto notarile)*	Perc.	40		18,18%	18,18%	12,1	18,18%
Indicatore di efficacia temporale							
Indizione bando di alienazione entro 120 giorni dall'approvazione del bilancio *(o comunque da altro evento vincolante)*	Num.	40	1	4	2	2,3	2
Indicatore di efficienza economica							
Provento medio da locazioni/concessione/convenzione *(Fitti attivi da locazioni-concessione-convenzioni/n. contratti in locazione-concessione-convenzione attiva)*	EUR	0	6.380,95	6.304,35	5.080,51	5921,9	4.347,83
Spesa media fitti passivi da locazioni *(fitti passivi da locazioni/n. contratti in locazione passiva)*	EUR	0	57.000,00	65.000,00	66.149,29	62716,4	63.666,67

Attività Strutturali

Area indice AREA 5 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO COMUNALE
Servizio 05 - SERVIZIO GENERALE D'AREA
Attività strutturali 57 - Indicatore Area 5 generale
Centro di Costo
Finalità dell'attività strutturale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni	Num.	24	26	46	32,0	14
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire	Num.	25	27	49	33,7	14
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, gestiti entro 5 giorni	Num.	2	22	1	8,3	2
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire	Num.	2	22	2	8,7	2
n. controlli nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	84	80	40	68,0	25
n. controlli programmati nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	84	80	40	68,0	40
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate dai cittadini	Num.	3	11	1	5,0	3
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti	Num.	3	1	1	1,7	3
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	4	1,3	0
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	4	1,3	0
n. delibere di G.C. depositate nei tempi	Num.	7	19	15	13,7	10
n. delibere di G.C. depositate	Num.	7	19	15	13,7	10
n. controlli sui fornitori effettuati - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	16	80	40	45,3	40
n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	16	80	40	45,3	40
n. procedure coattive attivate extratributarie	Num.	0	0	0	0,0	0
n. crediti extratributari in sofferenza	Num.	0	0	0	0,0	0
n. procedure di gara / incarichi /ecc.	Num.		20	20	13,3	20

Attività Strutturali

Area indice AREA 5 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO COMUNALE
Servizio 05 - SERVIZIO GENERALE D'AREA
Attività strutturali 57 - Indicatore Area 5 generale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
n. giorni di ritardo compilazione PEG/Attività strutturali	Num.	3	0	0	1,0	3
n. giorni di ritardo compilazione DUP	Num.	23	3	0	8,7	3
n. giorni di ritardo restituzione relazioni al servizio competente	Num.	3	0	0	1,0	3
n. giorni ritardo restituzione Audit	Num.		13	0	4,3	3

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Controllo esecuzione appalti di forniture di beni e servizi *(n. attività controllate nella gestione dei contratti da parte dell'area/n. attività da controllare nella gestione dei contratti da parte dell'area) pari o superiore al 97% dei casi*	Perc.	20		100,00%	100,00%	66,7	62,50%
Incidenza degli atti di G.C. depositati nei tempi *(n. delibere di G.C. depositate nei tempi/n. delibere di G.C. depositate) pari o superiore al 75% dei casi*	Perc.	10	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Controllare il fornitore *(n. controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc./n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)*	Perc.	10		100,00%	100,00%	66,7	100,00%
Efficacia recupero crediti *(n. procedure coattive attivate extratributarie/n. crediti extratributari in sofferenza) pari o superiore al 90%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Gestione delle segnalazioni e dei reclami nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10	96,00%	96,30%	93,88%	95,4	100,00%
Gestione delle segnalazioni e dei reclami, via web, nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, gestiti entro 5 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10	100,00%	100,00%	50,00%	83,3	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 5 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO COMUNALE
Servizio 05 - SERVIZIO GENERALE D'AREA
Attività strutturali 57 - Indicatore Area 5 generale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi *(n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare/n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare) pari al 100%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Report PEG/Attività strutturali compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	3	0	0	1,0	3
Report DUP compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	23	3	0	8,7	3
Report relazioni restituito al servizio nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	3	0	0	1,0	3
Report Audit restiuito nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10		13	0	4,3	3

Attività Strutturali

AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Attività Strutturali

Area indice	AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO
Servizio	06.01 - OPERE PUBBLICHE
Attività strutturali	42 - Programmazione e gestione delle opere pubbliche
Centro di Costo	1600 - Lavori pubblici
Finalità dell'attività strutturale	Eseguire la progettazione e direzione lavori finalizzate alla costruzione delle opere previa predisposizione e gestione dei bandi di gara, oltre alla predisposizione dei necessari documenti di programmazione
Strategia	LECCO BELLA - Una città da vivere LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. progetti di lavori pubblici patrimonio immobiliare (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati con personale interno	Num.	6	0	2	2,7	0
n. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati da professionisti esterni	Num.	3	2	2	2,3	4
n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno	Num.	6	3	1	3,3	2
n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno	Num.	2	4	4	3,3	4
n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	Num.	9	1	1	3,7	2
n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno	Num.	1	1	0	0,7	2
n. incarichi di servizi (progettazione, direzione lavori) affidate all'esterno	Num.	2	5	5	4,0	0
n. procedure di gara espletate per affidamento lavori	Num.	8	1	1	3,3	2
n. affidamenti in economia/d'urgenza o affidati direttamente	Num.	3	5	1	3,0	3
n. Certificati di regolare Funzionalità derivanti da Piani urbanistici	Num.	0	0	0	0,0	1
n. progetti di lavori pubblici patrimonio stradale, verde e impianti (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati con personale interno	Num.	2	0	0	0,7	0
n. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi ed esecutivi) elaborati da professionisti esterni	Num.	2	6	2	3,3	4
n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno	Num.	11	0	0	3,7	1
n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno	Num.	1	9	4	4,7	4

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.01 - OPERE PUBBLICHE

Attività strutturali 42 - Programmazione e gestione delle opere pubbliche

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	Num.	4	0	0	1,3	0
n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno	Num.	1	2	1	1,3	2
n. incarichi di servizio affidati all'esterno per lavori pubblici	Num.	5	4	5	4,7	0
n. procedure di gara espletate per affidamento lavori	Num.	9	5	1	5,0	4
n. affidamenti in economia/d'urgenza o affidamenti diretti	Num.	5	0	0	1,7	0
n. Certificati di regolare Funzionalità derivanti da Piani urbanistici	Num.	3	1	3	2,3	2
n. Redazione e gestione Accordi di collaborazioni / Programmi / Intesa	Num.		24	12	12,0	14
n. fascicoli completi trasmessi all'uff. contratti entro 50 giorni dall’efficacia della determina di aggiudicazione (patrimonio immobiliare)	Num.	1	3	1	1,7	0
n. totale determine di aggiudicazione efficaci da trasmettere a uff.contratti (patrimonio immobiliare)	Num.	1	3	1	1,7	0
n.fascicoli completi trasmessi all'uff. contratti entro 50 giorni dall’efficacia della determina di aggiudicazione (strade, verde e impianti)	Num.	1	3	0	1,3	0
n. totale determine di aggiudicazione efficaci da trasmettere a uff.contratti (strade, verde e impianti)	Num.	1	3	0	1,3	0
Indice di Spesa						
Costo complessivo progetti definitivi o definitivi/esecutivi approvati per interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione (patrimonio immobiliare)	EUR	2.535.612,50	11.614.670,00	10.106.000,00	8085427,5	2.800.000,00
Costo complessivo incarichi di servizio affidati all'esterno (patrimonio immobiliare)	EUR	32.973,07	152.173,00	53.885,18	79677,1	0,00
Costo complessivo progetti definitivi o definitivi/esecutivi approvati per interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione (strade, verde e impianti)	EUR	823.440,21	3.342.000,00	2.100.000,00	2088480,1	4.450.000,00
Costo complessivo incarichi di servizio affidati all'esterno (strade, verde e impianti)	EUR	308.454,69	302.770,00	141.956,68	251060,5	0,00

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.01 - OPERE PUBBLICHE

Attività strutturali 42 - Programmazione e gestione delle opere pubbliche

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% progettazione esterna (progetti preliminari, definitivi ed esecutivi) (Immobili) *n. progetti di lavori pubblici elaborati con personale esterno/n. progetti di lavori pubblici elaborati da professionisti interno*	Perc.	0	50,00%	100,00%	100,00%	83,3	100,00%
% direzioni lavori e sicurezza affidate all'esterno *(n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno/n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno)*	Perc.	0	33,33%	100,00%	100,00%	177,8	100,00%
% collaudi/regolare esecuzione affidati all'esterno *(n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno/n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale interno)*	Perc.	0	11,11%	100,00%	0,00%	37,0	100,00%
% progettazione esterna (progetti preliminari, definitivi ed esecutivi) (Strade) *n. progetti di lavori pubblici elaborati con personale esterno/n. progetti di lavori pubblici elaborati da professionisti interno*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% direzioni lavori e sicurezza affidate all'esterno *(n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno/n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno)*	Perc.	0	9,09%	100,00%	100,00%	69,7	100,00%
% collaudi/regolare esecuzione affidati all'esterno *(n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno/n. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale interno)*	Perc.	0	25,00%	100,00%	100,00%	75,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Iniziare i lavori nei tempi attesi (Immobili) *(n.fascicoli completi trasmessi all'uff. contratti entro 50 giorni dall'efficacia della determina di aggiudicazione/n. totale determine di aggiudicazione efficaci) uguale al 100%*	Perc.	50	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Iniziare i lavori nei tempi attesi (Strade) *(n.fascicoli completi trasmessi all'uff. contratti entro 50 giorni dall'efficacia della determina di aggiudicazione/n. totale determine di aggiudicazione efficaci) uguale al 100%*	Perc.	50	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO
Servizio	06.02 - URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO
Attività strutturali	46 - Gestire la pianificazione territoriale
Centro di Costo	8101 - Urbanistica e gestione del territorio
Finalità dell'attività strutturale	Gestione le procedure urbanistiche e la pianificazione territoriale
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
h. apertura settimanale dello sportello utenza	Num.	15	15	15	15,0	15
n. giorni di ricevimente extra sportello (appuntamento)	Num.	2	2	2	2,0	2
n. convenzioni urbanistiche controllate	Num.	9	7	6	7,3	5
n° istruttorie piani attuativi/ATU richieste	Num.	2	4	0	2,0	2
n° istruttorie piani attuativi/ATU istruite	Num.	1	4	2	2,3	2
n. incontri commissione urbanistica	Num.	18	17	11	15,3	15
Commento valore ottenuto 2018	*di cui 6 del Servizio Urbanistica*					
Commento valore ottenuto 2019	*di cui n. 6 del Servizio Urbanistica*					
Commento valore ottenuto 2020	*di cui n. 6 del Servizio Urbanistica*					
Indice di Tempo						
tempo media per istruttoria dei Piani attuativi/ATU	Num.	90	90	90	90,0	90

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% istruttorie Piani attuativi/ATU *(n. piani istruiti/n.Piani richieste)*	Perc.	0	50,00%	100,00%		50,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.02 - URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO

Attività strutturali 46 - Gestire la pianificazione territoriale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo medio per istruttoria Piani Attuativi/ATU *(in giorni)*	Num.	100	90	90	90	90,0	90

Attività Strutturali

Area indice	AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO
Servizio	06.03 - SICUREZZA LUOGHI DI LAVORO
Attività strutturali	53 - Gestire la sicurezza sui luoghi di lavoro
Centro di Costo	
Finalità dell'attività strutturale	Espletare le attività di competenza del Servizio di Prevenzione e Protezione ex D.Lgs. 81/08. Programmare ed organizzare le visite mediche ed i corsi di formazione per i dipendenti comunali.
Stakeholder	Uffici comunali Funzionari Dipendenti

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
N. sopralluoghi nei luoghi di lavoro	Num.			22	7,3	22
N. riunioni periodiche datori di lavoro programmate	Num.			1	0,3	1
N. riunioni periodiche datori di lavoro svolte	Num.			1	0,3	1
N. visite mediche dipendenti comunali programmate	Num.			121	40,3	140
Commento valore ottenuto 2020						
N. visite mediche dipendenti comunali eseguite	Num.			116	38,7	140
Stesura piano formativo dipendenti comunali	Num.			1	0,3	1
N. indagini strumentali previste dalla normativa vigente	Num.			1	0,3	2
N. prove d'esodo programmate	Num.			11	3,7	11
N. prove d'esodo eseguite	Num.			2	0,7	11
Commento valore ottenuto 2020	*Alcune prove d'esodo a causa della pandemia covid-19 non si sono potute eseguire*					
Indice di Tempo						
Aggiornamento costante banca dati dipendenti	Num.			100	33,3	100

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.03 - SICUREZZA LUOGHI DI LAVORO

Attività strutturali 53 - Gestire la sicurezza sui luoghi di lavoro

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% delle riunioni periodiche effettuate *(n. riunioni periodiche datori di lavoro programmate/n. riunioni periodiche datori di lavoro svolte) 100%*	Perc.	30			100,00%	33,3	100,00%
% visite delle visite programmate eseguite *(n. visite dipendenti comunali eseguite/n. visite dipendenti comunali programmate) maggiora uguale al 90%*	Perc.	40			95,87%	32,0	100,00%
Stesura del piano formativo	Num.	0			1	0,3	1
% delle prove d'esodo eseguite *(n. prove d'esodo da effettuate/n. prove d'esodo da effettuare) 100%*	Perc.	30			18,18%	6,1	100,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO
Servizio	06.04 - GESTIONE, MANUTENZIONE E DECORO DEI BENI PUBBLICI E DEL PATRIMONIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
Attività strutturali	10 - Gestione l'edilizia economica popolare
Centro di Costo	8200 - Servizi abitativi
Finalità dell'attività strutturale	Espletare le attività relative al bando sostegno affitto e supportare l'utenza per l'adempimento delle procedure previste per la richiesta di contributo. Gestire i processi relativi alle convenzioni di edilizia economico-popolare
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. ore settimanali di apertura al pubblico del servizio	Num.	15	15	15	15,0	15
n. richieste di contributo affitto pervenute	Num.	45	52	247	114,7	5
n. richieste di contributo affitto idonee sulla base dei criteri previsti dal bando regionale	Num.	35	41	184	86,7	3
n. contributi affitto erogati sulla base delle domande idonee	Num.	35	40	184	86,3	3
n. controlli effettuati su richieste contributo affitto	Num.	45	52	216	104,3	5
n. richieste preliminari pervenute per alienazione alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	Num.	60	35	13	36,0	10
n. richieste definitive pervenute per alienazione alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	Num.	50	30	12	30,7	7
n. richieste "perfezionate" per alienazione per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà a seguito richiesta definitiva soggetti interessati	Num.	49	30	12	30,3	7
n. richieste preliminari pervenute per trasformazione da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare	Num.	39	10	4	17,7	10
n. richieste definitive pervenute per trasformazione da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare	Num.	30	4	3	12,3	8
n. richieste "perfezionate" per trasformazione da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare a seguito richiesta definitiva soggetti interessati	Num.	30	4	3	12,3	8
n. richieste di informazioni complessivamente pevenute	Num.	479	432	557	489,3	250

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.04 - GESTIONE, MANUTENZIONE E DECORO DEI BENI PUBBLICI E DEL PATRIMONIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Attività strutturali 10 - Gestione l'edilizia economica popolare

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. informazioni rilasciate a seguito richieste pervenute	Num.	479	432	557	489,3	250
Indice di Spesa						
Entrate previste a bilancio per alienazioni alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	EUR	60.000,00	12.000,00	38.000,00	36666,7	5.000,00
Commento valore ottenuto 2019	*Variazione eseguita in occasione della 1° Variazione di Bilancio a causa della modifica della normativa che ha bloccato i lavori e ancora a tuttoggi la situazione è bloccata.*					
Entrate previste a bilancio per trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare	EUR	110.000,00	17.000,00	53.000,00	60000,0	70.000,00
Commento valore ottenuto 2019	*Variazione eseguita in occasione della 1° modifica di bilancio a causa della modifica della normatia che ha bloccato i laori e ancora a tuttoggi la situazione è bloccata*					
Introiti per alienazioni alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	EUR	62.288,00	10.876,00	31.414,00	34859,3	5.000,00
Introiti per trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare	EUR	215.848,00	16.014,00	14.186,00	82016,0	70.000,00
Indice di Tempo						
Tempo medio di verificata idoneità o meno della richiesta (gg)	Num.		20	15	11,7	30
Tempo medio di formalizzazione richieste di alienazioni per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	Num.	10	4	7	7,0	30
Tempo medio di formalizzazione richieste di trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare	Num.	7	6	12	8,3	30

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso di accessibilità *ore di apertura settimanale*	Num.	0	15	15	15	15,0	15

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.04 - GESTIONE, MANUTENZIONE E DECORO DEI BENI PUBBLICI E DEL PATRIMONIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Attività strutturali 10 - Gestione l'edilizia economica popolare

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% formalizzazione richieste di alienazioni per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà *(richieste perfezionate/richieste definitive pervenute)*	Perc.	0	98,00%	100,00%	100,00%	99,3	100,00%
% formalizzazione richieste per trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare *(richieste perfezionate/richieste definitive pervenute)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% Riscontro all'utenza *(informazioni rilasciate/richieste pervenute)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo medio di verificata idoneità o meno della richiesta *(entro 30 giorni nel 100% dei casi)*	Num.	35		20	15	11,7	30
Tempo per formalizzazione richieste di alienazioni per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà *(entro 30 giorni nel 100% dei casi)*	Num.	35	10	4	7	7,0	30
Tempo per formalizzazione richieste di trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare *(entro 30 giorni nel 100%)*	Num.	30	7	6	12	8,3	30

Attività Strutturali

Area indice	AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO
Servizio	06.04 - GESTIONE, MANUTENZIONE E DECORO DEI BENI PUBBLICI E DEL PATRIMONIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
Attività strutturali	43 - Manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione del patrimonio immobiliare, stradale, dei parchi e del verde pubblico
Centro di Costo	1600 - Lavori pubblici
Finalità dell'attività strutturale	Provvedere alla fornitura dei servizi ed eseguire gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione degli edifici/strutture di proprietà e/o competenza comunale, di strade, impianti ed arredo urbano, segnaletica stradale, reticolo idrico minore e demanio lacuale, parchi e verde pubblico e gestire le segnalazioni
Strategia	LECCO BELLA - Una città da vivere LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. denunce di sinistri attivi pervenute per predisposizione relazione	Num.	23	25	29	25,7	25
n. relazioni denunce sinistri attivi evase	Num.	18	24	22	21,3	25
n. denunce di sinistri passivi pervenute per predisposizione relazione	Num.	53	54	40	49,0	50
n. relazioni denunce sinistri passivi evase	Num.	42	51	36	43,0	50
segnalazioni non evase	Num.	255	350	388	331,0	300
n. ore settimanali di apertura al pubblico del servizio	Num.	15	15	15	15,0	15
n. interventi di manutenzione eseguiti con soggetti esterni	Num.		1.073	888	653,7	900
n. interventi di manutenzione eseguiti con personale interno	Num.		1.822	1.768	1196,7	1.500
n. segnalazioni di manutenzione pervenute (e-mail, forma cartacea, front office LP)	Num.		3.605	3.199	2268,0	3.100
n. segnalazioni di manutenzione evase di cui:	Num.		3.075	2.811	1962,0	2.700
- con personale interno	Num.		1.822	1.768	1196,7	1.500
- con imprese esterne	Num.		708	625	444,3	600
- non di competenza comunale e inviate ai soggetti interessati	Num.		365	265	210,0	300
- da valutare, da programmare, in programmazione	Num.		180	155	111,7	150
n. interventi di manutenzione/riparazione segnalati dai cittadini/interni eseguiti in 30 giorni	Num.		1.224	1.580	934,7	1.200

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.04 - GESTIONE, MANUTENZIONE E DECORO DEI BENI PUBBLICI E DEL PATRIMONIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Attività strutturali 43 - Manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione del patrimonio immobiliare, stradale, dei parchi e del verde pubblico

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. interventi di manutenzione/riparazione segnalati dai cittadini/interni da eseguire in 30 giorni	Num.		1.257	1.589	948,7	1.500
n. progetti di lavori elaborati con personale interno	Num.		5	18	7,7	13
n. progetti di lavoro elaborati da professionisti esterni	Num.		4	3	2,3	3
n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale interno	Num.		50	28	26,0	30
n. direzioni lavori e sicurezza esecuzioni eseguite da personale esterno	Num.		7	4	3,7	3
n. collaudi/regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	Num.		29	9	12,7	8
n. collaudi/regolari esecuzioni eseguite con personale esterno	Num.		0	1	0,3	1
n. incarichi di servizi (progettazione, direzione lavori) affidate all'esterno	Num.		4	7	3,7	5
n. procedure di gara espletate per l'affidamento lavori	Num.		6	1	2,3	4
n. affidamenti d'urgenza o diretti	Num.		0	23	7,7	15
n. permessi di scavo rilasciati	Num.		565	717	427,3	1.000
n. richieste manomissione stradale ricevute da evadere in 30 giorni	Num.		83	94	59,0	90
n. richieste manomissione stradale ricevute evase in 30 giorni	Num.		73	84	52,3	77
Indice di Spesa						
Spesa sostenuta per interventi di manutenzione eseguiti con impresa esterna (patrimonio immobiliare)	EUR	259.530,68	858.358,52	1.258.129,10	792006,1	600.000,00
Spesa sostenuta per interventi di manutenzione eseguiti con impresa esterna (strade, verde e impianti)	EUR	351.667,80	1.066.062,83	1.216.096,60	877942,4	2.066.000,00

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.04 - GESTIONE, MANUTENZIONE E DECORO DEI BENI PUBBLICI E DEL PATRIMONIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Attività strutturali 43 - Manutenzione ordinaria, straordinaria e riqualificazione del patrimonio immobiliare, stradale, dei parchi e del verde pubblico

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% evasione relazioni denunce sinistri attivi nei tempi *(n. relazioni denunce sinistri attivi evase/n. denunce di sinistri attivi pervenute per predisposizione relazione) entro 30 giorni nel 100% dei casi*	Perc.	10	78,26%	96,00%	75,86%	83,4	100,00%
% evasione relazioni denunce sinistri passivi nei tempi *(n. relazioni denunce sinistri passivi evase/n. denunce di sinistri passivi pervenute per predisposizione relazione) entro 30 giorni nel 100% dei casi*	Perc.	10	79,25%	94,44%	90,00%	87,9	100,00%
% di interventi di manutenzione eseguiti con personale interno *(n. di interventi di manutenzione eseguiti con personale interno / n. di interventi di manutenzione eseguiti con soggetti esterni)*	Perc.	0		100,00%	100,00%	99,7	100,00%
% evasione segnalazione nei tempi *(n. segnalazioni di manutenzione evase / n. segnalazioni di manutenzione pervenute)*	Perc.	30		85,30%	87,87%	57,7	87,10%
% evasione segnalazioni con personale interno *(n. segnalazioni di manutenzione evase con personale interno / n. segnalazioni di manutenzioni evase)*	Perc.	0		67,23%	69,44%	45,6	62,50%
% evasione segnalazioni con imprese esterne *(n. segnalazioni di manutenzione evase con imprese esterne / n. segnalazioni di manutenzione evase)*	Perc.	0		26,13%	24,55%	16,9	25,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Tasso di accessibilità *ore di apertura settimanale*	Num.	0	15	15	15	15,0	15
Eseguire gli interventi di manutenzione/riparazione segnalati *(n.interventi di manutenzione/riparazione segnalati dai cittadini/interni eseguiti in 30 giorni / n. interventi di manutenzione/ riparazione segnalati dai cittadini/interni da eseguire in 30 giorni) maggiore o uguale all'80%*	Perc.	25		97,37%	99,43%	65,6	80,00%
% evasione richieste manomissione stradale *(n. richieste manomissione stradale ricevute evase in 30 giorni / n. richieste manomissione stradale ricevute da evadere in 30 giorni) maggiore o uguale all'85%*	Perc.	25		87,95%	89,36%	59,1	85,56%

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.05 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 58 - Indicatore Area 6 generale

Centro di Costo

Finalità dell'attività strutturale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni	Num.	4.100	4.960	5.330	4796,7	4.800
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire	Num.	4.100	4.965	5.351	4805,3	4.800
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, gestiti entro 5 giorni	Num.	375	331	215	307,0	200
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire	Num.	386	340	220	315,3	200
n. controlli nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	300	340	320	320,0	300
n. controlli programmati nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	300	340	320	320,0	300
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate dai cittadini	Num.	3	0	1	1,3	0
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti	Num.	3	0	1	1,3	0
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	1	3	1	1,7	0
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	1	3	1	1,7	0
n. delibere di G.C. depositate nei tempi	Num.	35	51	25	37,0	25
n. delibere di G.C. depositate	Num.	42	51	25	39,3	25
n. controlli sui fornitori effettuati - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	295	340	320	318,3	300
n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	300	340	320	320,0	300
n. procedure coattive attivate extratributarie	Num.	0	0	0	0,0	0
n. crediti extratributari in sofferenza	Num.	1	1	1	1,0	0
n. procedure di gara / incarichi /ecc.	Num.		35	48	27,7	20

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.05 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 58 - Indicatore Area 6 generale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
n. giorni di ritardo compilazione PEG/Attività strutturali	Num.	1	3	0	1,3	3
n. giorni di ritardo compilazione DUP	Num.	11	2	0	4,3	3
n. giorni di ritardo restituzione relazioni al servizio competente	Num.	0	1	0	0,3	3
n. giorni ritardo restituzione Audit	Num.		0	0	0,0	3

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Controllo esecuzione appalti di forniture di beni e servizi *(n. attività controllate nella gestione dei contratti da parte dell''area/n. attività da controllare nella gestione dei contratti da parte dell'area) pari o superiore al 97% dei casi*	Perc.	20		100,00%	100,00%	66,7	100,00%
Incidenza degli atti di G.C. depositati nei tempi *(n. delibere di G.C. depositate nei tempi/n. delibere di G.C. depositate) pari o superiore al 75% dei casi*	Perc.	10	83,33%	100,00%	100,00%	94,4	100,00%
Controllare il fornitore *(n. controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc./n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)*	Perc.	10		100,00%	100,00%	66,7	100,00%
Efficacia recupero crediti *(n. procedure coattive attivate extratributarie/n. crediti extratributari in sofferenza) pari o superiore al 90%*	Perc.	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Gestione delle segnalazioni e dei reclami nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10	100,00%	99,90%	99,61%	99,8	100,00%
Gestione delle segnalazioni e dei reclami, via web, nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, gestiti entro 5 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10	97,15%	97,35%	97,73%	97,4	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 6 - GOVERNO DEL TERRITORIO, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE E DECORO URBANO

Servizio 06.05 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 58 - Indicatore Area 6 generale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi *(n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare /n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare) pari al 100%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Report PEG/Attività strutturali compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	1	3	0	1,3	3
Report DUP compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	11	2	0	4,3	3
Report relazioni restituito al servizio nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	0	1	0	0,3	3
Report Audit restiuito nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10		0	0	0,0	3

Attività Strutturali

AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/MOBILITA' E TRASPORTI

Attività Strutturali

Area indice	AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI
Servizio	07.01 - SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA (SUE)
Attività strutturali	47 - Gestire lo sportello unico per l'edilizia (SUE)
Centro di Costo	1601 - Edilizia privata
Finalità dell'attività strutturale	Garantire il rispetto delle norme in materia di Edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento del servizio (indagine)	Perc.	0,00%	0,00%	0,00%	0,0	0,00%
Indice di Quantità						
h. apertura settimanale sportello utenza	Num.	15	15	15	15,0	15
n. provvedimenti Edilizi pervenuti (P. di C. - SCIA - Santorie - etc.)	Num.	1.284	1.202	1.070	1185,3	1.200
n. provvedimenti Edilizi istruiti (P.di C. - SCIA - Santorie - etc.)	Num.	1.284	1.202	1.070	1185,3	1.200
n. richieste autorizzazioni paesaggistiche pervenute	Num.	32	29	24	28,3	30
n. autorizzazioni paesaggistiche rilasciate/diniegate	Num.	34	29	24	29,0	30
n. richieste agibilità pervenute	Num.	68	81	65	71,3	70
n. agilbilità istruite	Num.	68	81	65	71,3	70
n. richieste di certificazione disponibilità alloggio	Num.	121	128	90	113,0	120
n. attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta	Num.	121	128	90	113,0	120
n. commissioni per il paesaggio	Num.	11	11	11	11,0	11
n. richieste di accesso agli atti pervenute	Num.	669	651	632	650,7	650
n. richieste di accesso agli atti evase	Num.	654	651	632	645,7	650
Commento valore ottenuto **2018**	*in tutto si tratta di 1.660 pratiche, in quanto un'unica richiesta di accesso può riguardare più pratiche*					
n. certificazioni urbanistiche richieste	Num.	173	155	156	161,3	160
n. certificazioni urbanistiche istruite	Num.	165	155	156	158,7	160

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.01 - SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA (SUE)

Attività strutturali 47 - Gestire lo sportello unico per l'edilizia (SUE)

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Spesa						
Oneri Urbanizzazione (riscosso annuo)	EUR	836.856,40	1.344.130,27	1.070.647,86	1083878,2	1.200.000,00
Indice di Tempo						
Tempo medio settimanale di presenza allo sportello utenza (h)	Num.	15	15	15	15,0	15
Tempo medio settimanale di presenza per appuntamenti (h)	Num.	4	4	4	4,0	4

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Tasso di accessibilità settimanale *(n. ore apertura al pubblico settimanale)*	Num.	0	15	15	15	15,0	15
% conclusione procedimenti edilizi *(procedimenti evasi/richieste pervenute)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% richieste di autorizzazioni paesaggistiche evase *(n. autorizzazioni paesaggistiche rilasciate e diniegate/n. richieste autorizzazioni paesaggistiche pervenute)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	102,1	100,00%
% rilascio certificazioni di destinazione urbanistica *(n. certificazioni urbanistiche istruite/n. certificazioni urbanistiche richieste)*	Perc.	0	95,38%	100,00%	100,00%	98,5	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Concludere i procedimenti nel rispetto dei tempi *(n. richieste di accesso agli atti evase/n. richieste di accesso agli atti pervenute) uguale al 100%*	Perc.	25	97,76%	100,00%	100,00%	99,3	100,00%
Attestazioni idoneità alloggiativa: una risposta nei tempi *(n. attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta/n. attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate) uguale al 100%*	Perc.	25	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Richieste di agibilità: una risposta nei tempi *(n. richieste agilbilità evase /n. richieste agibilità pervenute) uguale al 100%*	Perc.	25	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.01 - SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA (SUE)

Attività strutturali 47 - Gestire lo sportello unico per l'edilizia (SUE)

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficienza economica							
Media dei proventi di urbanizzazione per singolo intervento *(oneri Urbanizzazioni/n. titoli abilitativi rilasciati)*	EUR	0	651,76	1.118,24	1.000,61	923,5	1.000,00
Indicatori di qualità							
% gradimento del servizio *(indagine)*	Perc.	25	0,00%	100,00%	0,00%	33,3	0,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI
Servizio	07.02 - SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)
Attività strutturali	01 - Gestire lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)
Centro di Costo	14200 - Servizi inerenti il commercio
Finalità dell'attività strutturale	Promuovere le attività e i servizi dello sportello unico alle imprese che operano sul territorio
Strategia	LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento servizio (indagine tra gli stakeholder)	Perc.	0,00%	0,00%	0,00%	0,0	70,00%
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. domande SCIA presentate	Num.	692	650	671	671,0	680
n. domande SCIA verificate	Num.	692	650	671	671,0	680
n. attività presenti sul territorio (commercio + servizi alla persona)	Num.	1.881	2.005	2.018	1968,0	2.030
Commento valore ottenuto 2018	*il dato rappresenta solo il 68% del totale*					
Commento valore ottenuto 2019	*il dato rappresenta il 69% del totale delle attività presenti*					
Nuove attività insediate (commercio + servizi alla persona)	Num.	109	109	77	98,3	80
Commento valore ottenuto 2019	*il dato rappresenta il 62% del totale delle attività presenti*					
Attività cessate (commercio + servizi alla persona)	Num.	72	66	64	67,3	60
Commento valore ottenuto 2018	*70% del totale*					
Commento valore ottenuto 2019	*il dato rappresenta solo il 62% delle attività presenti*					
n. commercio di vicinato	Num.	993	908	913	938,0	910
n. attività commerciali in sede fissa (vicinato, media e grande distribuzione)	Num.	1.038	949	954	980,3	955
n. autorizzazioni occupazioni suolo pubblico	Num.	411	589	515	505,0	500
n. autorizzazioni/concessioni pubblici spettacoli	Num.	254	143	20	139,0	50
n. autorizzazioni commercio ambulante/itinerante	Num.	7	2	2	3,7	3
n. autorizzazioni / concesssioni di mercato	Num.	24	5	6	11,7	7

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.02 - SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)

Attività strutturali 01 - Gestire lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. autorizzazioni / concesssioni di mercatini	Num.	24	18	3	15,0	5
n. altre autorizzazioni / concessioni (taxi, NCC, AUA, ecc,	Num.	23	24	7	18,0	70
n. autorizzazioni pubblicitarie	Num.	203	178	84	155,0	100
n. commissioni comitato comunale di vigilanza pubblici spettacoli	Num.	6	15	2	7,7	10
Commento valore ottenuto 2020	*attività bloccata dall'emergenza COVID*					
Indice di Tempo						
n. ore apertura al pubblico settimanale	Num.	21	21	21	21,0	21
Tempo medio per verifica SCIA nei termini di legge(tra arrivo PEC della SCIA e verifica della completezza) nel 100% dei casi (in giorni)	Num.	18	19	23	20,0	23
Tempo medio per rilascio autorizzazioni per occupazione di suolo pubblico nei termini di legge nel 100% dei casi (in giorni)	Num.	16	10	10	12,0	12
Tempo medio per rilascio autorizzazione per l'installazione di mezzi pubblicitari nei termini di legge nel 100% dei casi (in giorni)	Num.	16	27	23	22,0	20
Tempo medio per rilascio concessioni utilizzo posteggi del mercato nei termini di legge nel 100% dei casi (in giorni)	Num.	12	8	9	9,7	9
Tempo medio per rilascio autorizzazioni al commercio itinerante su aree pubbliche nel 100% dei casi (in giorni)	Num.	20	11	51	27,3	15
Tempo medio per rilascio licenze per pubblici intrattenimenti nei termine di legge nel 100% dei casi (in giorni)	Num.	26	30	13	23,0	20

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.02 - SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)

Attività strutturali 01 - Gestire lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% di verifica delle SCIA *(n. domande verificate/n. domande presentate)*	Perc.	15	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% di sviluppo *(nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)*	Perc.	0	5,79%	5,44%	3,82%	5,0	3,94%
% di cessazioni *(attività cessate/attività presenti sul territorio)*	Perc.	0	3,83%	3,29%	3,17%	3,4	2,96%
Capillarità del commercio *(n. commercio di vicinato/n. attività commerciali)*	Perc.	0	95,66%	95,68%	95,70%	95,7	95,29%
n. licenze attive - autorizzazioni/popolazione residente *(licenze totali e anche licenze commercio ambulante/popolazione)*	Perc.	0	1,96%	1,99%	1,33%	1,8	1,54%
Indicatore di efficacia temporale							
Tasso di accessibilità *(n. ore apertura al pubblico settimanale)*	Num.	0	21	21	21	21,0	21
Tempo medio per verifica SCIA nei termini di legge *(tra arrivo PEC della SCIA e verifica della completezza) (in giorni)*	Num.	15	18	19	23	20,0	23
Tempo medio per rilascio autorizzazioni per occupazione di suolo pubblico nei termini di legge *(in giorni)*	Num.	10	16	10	10	12,0	12
Tempo medio per rilascio autorizzazione per l'installazione di mezzi pubblicitari nei termini di legge *(in giorni)*	Num.	10	16	27	23	22,0	20
Tempo medio per rilascio concessioni utilizzo posteggi del mercato nei termini di legge *(in giorni)*	Num.	10	12	8	9	9,7	9
Tempo medio per rilascio autorizzazioni al commercio itinerante su aree pubbliche nei termini di legge *(in giorni)*	Num.	10	20	11	51	27,3	15
Tempo medio per rilascio licenze per pubblici intrattenimenti nei termini di legge *(in giorni)*	Num.	10	26	30	13	23,0	20

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.02 - SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)

Attività strutturali 01 - Gestire lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatori di qualità							
% gradimento servizio *(indagine tra gli stakeholder)*	Perc.	20	0,00%	100,00%	0,00%	33,3	70,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI
Servizio	07.03 - DEMANIO
Attività strutturali	48 - Gestire il Servizio del demanio idrico e lacuale
Centro di Costo	1505 - 9400
Finalità dell'attività strutturale	Assicurare il rispetto delle norme di Polizia Idraulica e di Demanio della Navigazione interna e rilascio di autorizzazioni/concessioni
Strategia	LECCO BELLA - Una città da vivere LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice Economico						
Accertato Pratiche Pregresse - Polizia Idraulica [€/anno]	EUR	16.533,33	0,00	0,00	5511,1	0,00
Commento valore ottenuto 2019 *Nessun residuo pregresso da accertare*						
Accertato Nuove pratiche - Polizia Idraulica [€/anno]	EUR	89.979,32	99.850,00	98.950,00	96259,8	100.000,00
Riscosso pratiche pregresse - Polizia Idraulica [€/anno]	EUR	16.533,33	0,00	0,00	5511,1	0,00
Commento valore ottenuto 2019 *Nessun residuo pregresso da riscuotere*						
Riscosso Nuove Pratiche - Polizia Idraulica [€/anno]	EUR	67.896,30	96.411,00	77.675,73	80661,0	80.000,00
Entrate dal Consorzio - Demanio Lacuale[€/anno]	EUR	90.694,00	148.891,25	126.955,63	122180,3	130.000,00
Indice di Quantità						
apertura sportello utenza [h/sett]	Num.	15	15	15	15,0	15
ricevimento utenza extra sportello [h/sett]	Num.	4	4	4	4,0	4
n. segnalazioni pervenute	Num.	18	61	47	42,0	40
n. segnalazioni istruite	Num.	18	61	47	42,0	40
n. nuove pratiche pervenute polizia idraulica(da nuove istanze)	Num.	21	17	24	20,7	24
n. nuove pratiche polizia idraulica evase	Num.	17	7	21	15,0	22
n. sopralluoghi programmati	Num.	17	54	30	33,7	60
n. sopralluoghi effettuati	Num.	17	47	30	31,3	60
n. nuove pratiche pervenute tombini (da nuove istanze)	Num.	13	12	11	12,0	10

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.03 - DEMANIO

Attività strutturali 48 - Gestire il Servizio del demanio idrico e lacuale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. nuove pratiche evase tombini	Num.	11	5	9	8,3	10
n. pareri resi all'autorità di bacino per richieste su demanio lacuale	Num.	20	11	11	14,0	5
n. istanze pervenute dall'autorità di bacino per richieste su demanio lacuale	Num.	20	11	11	14,0	5
Indice di Tempo						
Tempo medio presenza allo sportello utenza [h/sett]	Num.	6	6	6	6,0	6
Tempo medio di presenza per appuntamenti [h/sett]	Num.	4	4	4	4,0	4
Tempo medio per sopralluoghi [h/anno]	Num.	26	120	91	79,0	100
Commento valore ottenuto 2018 *si tratta del tempo totale impiegato*						
Tempo medio di risposta alle segnalazioni [h dalla segnalaz.]	Num.	48	48	48	48,0	48
Tempo medio di istruttoria pratiche - Polizia Idraulica [gg]	Num.	60	60	60	60,0	60
Tempo medio di istruttoria pratiche Demanio Lacuale [gg]	Num.	30	30	32	30,7	30
Tempo medio di istruttruttoria pratiche - Tombini	Num.	45	45	45	45,0	45

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% ottimizzazione tempi dedicati all'utenza *(n. ore dedicate utenza/n. ore di apertura al pubblico)*	Perc.	0	40,00%	40,00%	40,00%	40,0	40,00%
% soddisfazione segnalazioni nei tempi *(n. segnalazioni istruite/n. segnalazioni pervenute con scadenza nell'anno) uguale al 100%*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Gestire i sopralluoghi nei tempi *(n. sopralluoghi effettuati/n. sopralluoghi programmati) maggiore o uguale al 95%*	Perc.	20	100,00%	87,04%	100,00%	95,7	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.03 - DEMANIO

Attività strutturali 48 - Gestire il Servizio del demanio idrico e lacuale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Tempo medio di risposta alle segnalazioni *(ore dalla segnalazione)*	Num.	20	48	48	48	48,0	48
Tempo medio per sopralluoghi *(in ore/anno)*	Num.	0	26	120	91	79,0	100
Tempo medio di istruttoria pratiche - polizia idraulica *(in giorni)*	Num.	0	60	60	60	60,0	60
Tempo medio di istruttoria pratiche demanio lacuale *(in giorni)*	Num.	0	30	30	32	30,7	30
% autorizzazione/concessione polizia idraulica evase nei tempi *(autorizzazioni-concessioni evase/autorizzazioni-concessioni pervenute)*	Perc.	20	80,95%	41,18%	87,50%	69,9	91,67%
% autorizzazione/concessione tombini evase nei tempi *(autorizzazioni-concessioni evase/autorizzazioni-concessioni pervenute)*	Perc.	20	84,62%	41,67%	81,82%	69,4	100,00%
Tempo medio di istruttoria pratiche - tombini	Num.	0	45	45	45	45,0	45
Indicatore di efficienza economica							
% riscosso pratiche pregresse P.I. *(tot. riscosso pratiche pregresse/tot. accertato pratiche pregresse)*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% riscosso nuove pratiche P.I. *(tot. riscosso nuove pratiche /tot. accertato nuove pratiche)*	Perc.	0	75,46%	96,56%	78,50%	83,5	80,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI
Servizio	07.04 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE MOBILITA' E TRASPORTI
Attività strutturali	41 - Gestire i trasporti pubblici locali
Centro di Costo	10201 - Trasporti
Finalità dell'attività strutturale	Attività volte al perseguimento di un Servizio di Trasporto Pubblico Locale più efficiente, in coordinamento con la viabilità del territorio
Strategia	LECCO SOSTENIBILE - Ambiente, economia e sviluppo futuro LECCO GRANDE - Connessa con i cittadini, il territorio e il mondo

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
% gradimento servizio	Perc.	81,00%	79,00%	79,00%	79,7	80,00%
Indice di Quantità						
Numero di viaggiatori chilometro	Num.	4.833.148		1.696.138	2176428,7	1.750.000
Indice medio di occupazione autobus	Num.	31		28	19,7	28
Veicoli Km	Num.	2.100.980		1.349.831	1150270,3	1.433.600
Indice di Tempo						
Velocità commerciale Km/h	Num.	20		17	12,3	17
Frequenza/quantità corse (minuti)	Num.	25		25	16,7	25

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Indice medio di occupazione autobus *(posti offerti/viaggiatori totali)*	Num.	0	31		28	19,7	28
Indicatore di efficacia temporale							
Velocità commerciale Km/h	Num.	0	20		17	12,3	17

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.04 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE MOBILITA' E TRASPORTI

Attività strutturali 41 - Gestire i trasporti pubblici locali

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Frequenza/quantità corse *(minuti)*	Num.	0	25		25	16,7	25
Indicatori di qualità							
% gradimento servizio *(indagine)*	Perc.	100	81,00%	79,00%	79,00%	79,7	80,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI
Servizio	07.05 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE BENI AMBIENTALI E RIFIUTI
Attività strutturali	49 - Gestire il Servizio di igiene urbana
Centro di Costo	9301 - Servizi ecologici
Finalità dell'attività strutturale	Gestione (e/o controllo) del sistema di raccolta dei rifiuti
Strategia	LECCO BELLA - Una città da vivere

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Qualità						
n. disservizi segnalati	Num.	538	403	504	481,7	500
n. interventi effettuati	Num.	538	403	504	481,7	500
Indice di Quantità						
Popolazione	Num.	48.333	48.249	47.778	48120,0	47.778
n. Kg raccolta differenziata	Num.	115.374	149.018	140.089	134827,0	140.000
Commento valore ottenuto 2019 *quintali*						
n. Kg raccolta indifferenziata	Num.	81.713	79.490	73.473	78225,3	70.000
Commento valore ottenuto 2019 *quintali*						
totale Kg rifiuti (RSU)	Num.	237.087	228.509	213.562	226386,0	200.000
Commento valore ottenuto 2019 *quintali*						
n. controlli in materia di igiene urbana effettuati e conclusi	Num.	224	212	422	286,0	400
n. richieste pervenute in materia di igiene urbana	Num.	224	212	422	286,0	400
n. utenze	Num.	26.052	26.527	26.213	26264,0	26.000
Indice di Spesa						
Costi servizi per smaltimento rifiuti urbani (cap. 6230)	EUR	2.062.027,70	1.912.764,00	1.912.764,00	1962518,6	1.912.764,00
Commento valore ottenuto 2018 *servizi di smaltimento cap. 6230*						
Servizio gestione rifiuti urbani - Canone d'appalto (cap. 6220)	EUR	5.002.744,50	5.007.659,00	5.007.659,00	5006020,8	5.007.659,00
Commento valore ottenuto 2018 *Servizi a canone cap. 6220*						
totale costi per raccolta e smaltimento	EUR	7.064.772,20	6.920.423,00	6.920.423,00	6968539,4	6.920.423,00

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.05 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE BENI AMBIENTALI E RIFIUTI

Attività strutturali 49 - Gestire il Servizio di igiene urbana

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (in giorni)	Num.	2	2	1	1,7	1
n. passaggi raccolta alla settimana	Num.	6	6	6	6,0	6

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% raccolta differenziata *[Ql. raccolta differenziata /Totale ql. rifiuti (RSU + differenziata)]*	Perc.	0	48,66%	65,21%	65,60%	59,8	70,00%
Produzione rifuti pro capite *[ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze]*	Num.	0	9	9	8	8,7	8
Indicatore di efficacia temporale							
Frequenza raccolta *(n. passaggi ogni 7 gg.)*	Num.	0	6	6	6	6,0	6
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati *(in giorni)*	Num.	20	2	2	1	1,7	1
Indicatore di efficienza economica							
Spesa media ql. *(spesa del processo/Ql totali raccolti)*	EUR	0	29,80	30,29	32,40	30,8	34,60
Spesa delle raccolta differenziata *(costi differenziata /ql. smaltiti da differenziata)*	EUR	0	43,36	33,60	35,75	37,6	35,77
Indicatori di qualità							
Una risposta alle richieste di controllo *(n. controlli in materia di igiene urbana effettuati e conclusi/n. richieste pervenute in materia di igiene urbana) uguale al 100%*	Perc.	40	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Interventi per disservizi nei tempi previsti *(n. interventi effettuati/n. disservizi segnalati)*	Perc.	40	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice	AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI
Servizio	07.05 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE BENI AMBIENTALI E RIFIUTI
Attività strutturali	50 - Gestione e tutela dell'ambiente
Centro di Costo	9200 - Servizi per la tutela ambientale
Finalità dell'attività strutturale	Migliorare la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini con azioni indirizzate verso uno sviluppo sostenibile del sistema urbano, sulla base dei controlli e delle rilevazioni effettuate sul territorio
Strategia	LECCO BELLA - Una città da vivere

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice Economico						
entrata impianti termici	EUR	81.559,00	76.330,00	83.348,00	80412,3	80.000,00
entrate sanzioni acustica	EUR	6.000,00	9.064,00	0,00	5021,3	6.000,00
entrate cave	EUR	254.359,56	161.949,79	156.069,84	190793,1	200.000,00
Indice di Quantità						
n. ore di apertura sportello utenza (h/sett)	Num.	15	15	15	15,0	15
n. ore di ricevimento utenza extra sportello (h/sett)	Num.	4	4	8	5,3	4
n°assegnazioni/bonifiche/controllo codici impianti CURIT	Num.	400	110	103	204,3	94
n° ispezioni effettuate sugli impianti termici	Num.	0	391	486	292,3	400
Commento valore ottenuto **2018**	*Nel 2018 è stata espletata la procedura di affidamento del servizio per gli anni 2019-2021*					
n° segnalazioni pervenute in materia ambientale	Num.	150	150	84	128,0	90
n° segnalazioni istruite in materia ambientale	Num.	150	150	84	128,0	90
n° istanze pervenute per autorizzazioni/certificati	Num.	155	141	16	104,0	16
n° autorizzazioni/certificati rilasciati	Num.	155	141	16	104,0	16
n° esposti/denunce pervenute	Num.	101	50	30	60,3	30
n° esposti/denunce istruiti	Num.	101	50	30	60,3	30
n° richieste accesso agli atti pervenute	Num.	21	11	11	14,3	10
n° richieste accesso agli atti evase	Num.	21	11	11	14,3	10
n. interventi non programmati per disinfestazioni e derattizzazioni risolti	Num.	37	70	20	42,3	20

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.05 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE BENI AMBIENTALI E RIFIUTI

Attività strutturali 50 - Gestione e tutela dell'ambiente

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. totale interventi segnalati per disinfestazioni e derattizzazioni non programmati	Num.	37	70	20	42,3	20
Indice di Tempo						
tempo medio presenza allo sportello utenza (h/sett)	Num.	10	10	10	10,0	10
tempo medio di presenza per appuntamenti (h/sett)	Num.	5	5	5	5,0	5
tempo dedicato ai sopralluoghi (h/anno)	Num.	160	160	160	160,0	160
tempo medio di risposta alle segnalazioni (h dalla segnalaz.)	Num.	24	24	24	24,0	24
tempo medio istruttoria pratiche (gg)	Num.	30	30	30	30,0	30
tempo medio verifiche CURIT (h/anno)	Num.	800	800	800	800,0	800
tempo medio per verifica impianti termici (h/anno)	Num.	800	800	800	800,0	800
tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	Num.	20	20	20	20,0	20

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
% ottimizzazione tempi dedicati all'utenza *(n. ore dedicate utenza/n. ore di apertura al pubblico)*	Perc.	0	66,67%	66,67%	66,67%	66,7	66,67%
Una risposta alle richieste di controllo *(n. segnalazioni istruite/n. segnalazioni pervenute)*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Rilasciare le autorizzazioni nei tempi *(n. autorizzazioni/certificati rilasciati /n. istanze pervenute)*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
% esposti,denunce istruiti nei tempi *(n. esposti, denunce istruiti/n. esposti, denunce pervenuti)*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07.05 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE BENI AMBIENTALI E RIFIUTI

Attività strutturali 50 - Gestione e tutela dell'ambiente

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Risoluzione richieste per disinfestazioni e derattizzazioni *(n. interventi non programmati per disinfestazioni e derattizzazioni risolti/n. totale interventi segnalati per disinfestazioni e derattizzazioni non programmati) uguale al 100%*	Perc.	20	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
tempo medio di risposta alle segnalazioni *(in ore dalla segnalazione)*	Num.	20	24	24	24	24,0	24
tempo dedicato ai sopralluoghi *(in ore/anno)*	Num.	0	160	160	160	160,0	160
tempo medio istruttoria pratiche *(in giorni)*	Num.	0	30	30	30	30,0	30

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 59 - Indicatore Area 7 generale

Centro di Costo

Finalità dell'attività strutturale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Quantità						
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni	Num.	538	584	588	570,0	550
Commento valore ottenuto 2018 *sono esclusi quelli trasmessi con urban click*						
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire	Num.	660	584	588	610,7	550
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, gestiti entro 5 giorni	Num.	122	113	107	114,0	100
n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire	Num.	122	133	107	120,7	100
n. controlli nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	6.263	5.432	5.682	5792,3	5.500
n. controlli programmati nella gestione dei contratti da parte dell'area	Num.	6.258	5.432	5.682	5790,7	5.500
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate dai cittadini	Num.	675	651	648	658,0	600
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti	Num.	675	651	648	658,0	600
n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	0	0,0	0
n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso agli atti presentate da partecipanti a gare	Num.	0	0	0	0,0	0
n. delibere di G.C. depositate nei tempi	Num.	35	34	39	36,0	30
n. delibere di G.C. depositate	Num.	35	34	39	36,0	30
n. controlli sui fornitori effettuati - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	54	70	98	74,0	80
n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.	Num.	54	70	98	74,0	80
n. procedure coattive attivate extratributarie	Num.	0	74	0	24,7	0
n. crediti extratributari in sofferenza	Num.	3	74	0	25,7	0
n. procedure di gara / incarichi / ecc.	Num.	8	8	15	10,3	7

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 59 - Indicatore Area 7 generale

INDICI

Indicatore	Udm	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indice di Tempo						
n. giorni di ritardo compilazione PEG/Attività strutturali	Num.	9	0	6	5,0	3
n. giorni di ritardo compilazione DUP	Num.	25	20	0	15,0	3
n. giorni di ritardo restituzione relazioni al servizio competente	Num.	4	0	0	1,3	3
n. giorni ritardo restituzione Audit	Num.		21	0	7,0	3

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di Efficacia							
Controllo esecuzione appalti di forniture di beni e servizi *(n. attività controllate nella gestione dei contratti da parte dell'area/n. attività da controllare nella gestione dei contratti da parte dell'area) pari o superiore al 97% dei casi*	Perc.	20		100,00%	100,00%	66,7	100,00%
Incidenza degli atti di G.C. depositati nei tempi *(n. delibere di G.C. depositate nei tempi/n. delibere di G.C. depositate) pari o superiore al 75% dei casi*	Perc.	10	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Controllare il fornitore *(n. controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc./n. controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)*	Perc.	10		100,00%	100,00%	66,7	100,00%
Efficacia recupero crediti *(n. procedure coattive attivate extratributarie/n. crediti extratributari in sofferenza) pari o superiore al 90%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Indicatore di efficacia temporale							
Gestione delle segnalazioni e dei reclami nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area gestiti entro 20 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10	81,52%	100,00%	100,00%	93,8	100,00%
Gestione delle segnalazioni e dei reclami, via web, nei tempi previsti *(n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, gestiti entro 5 giorni/n. segnalazioni e reclami di competenza dell'area, via web, da gestire) pari al 100% dei casi*	Perc.	10	100,00%	84,96%	100,00%	95,0	100,00%

Attività Strutturali

Area indice AREA 7 - GESTIONE DEL TERRITORIO EDILIZIA BENI E SERVIZI AMBIENTALI/ MOBILITA' E TRASPORTI

Servizio 07 - SERVIZIO GENERALE D'AREA

Attività strutturali 59 - Indicatore Area 7 generale

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatore	Udm	Peso	2018	2019	2020	Media triennio precedente	Atteso 2021
Indicatore di efficacia temporale							
Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi *(n. risposte rese entro 30 giorni a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare /n. risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso atti presentate da partecipanti a gare) pari al 100%*	Perc.	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,0	100,00%
Report PEG/Attività strutturali compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	9	0	6	5,0	3
Report DUP compilato nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	25	20	0	15,0	3
Report relazioni restituito al servizio nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10	4	0	0	1,3	3
Report Audit restiuito nei tempi *(ritardo nella compilazione da parte dell'area) pari o inferiore a 3 giorni*	Num.	10		21	0	7,0	3