



**COMUNE DI STAZZONA**  
**PROVINCIA DI COMO**

**PIANO DELLA PERFORMANCE**  
**2023-2024-2025**

Il processo, gli strumenti e i soggetti coinvolti nella valutazione della performance organizzativa.

## **1. PRESENTAZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE**

### **I principi**

A mente dell'art. 3 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, le amministrazioni pubbliche devono porre in essere metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.

Nel piano della performance, previsto dall'art. 10 del D.L.vo n. 150, della durata triennale, vengono indicati gli obiettivi strategici ed operativi, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione.

Nella stesura del piano vengono rispettati i seguenti principi generali, caratterizzanti il piano stesso:

- Trasparenza (pubblicazione sul sito del piano).
- Immediata intelligibilità (il piano deve essere facilmente comprensibile).
- Veridicità e verificabilità (i contenuti del piano devono corrispondere alla realtà e per ogni indicatore deve essere illustrata la fonte di provenienza dei dati).
- Partecipazione (nella stesura del piano va coinvolto il personale).
- Coerenza interna ed esterna (i contenuti del piano devono essere coerenti con il contesto interno, in termini di disponibilità di risorse, e con quello esterno in termini di corrispondenza tra bisogni della collettività ed obiettivi).
- Orizzonte pluriennale (l'arco di riferimento è il triennio).

Il piano costituisce quindi il collegamento tra relazione previsionale e programmatica - bilancio preventivo - attuazione del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale, in quanto è dai documenti di programmazione che si ricavano gli obiettivi e sul perseguimento di essi (accanto alle competenze) si baserà poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

Il D.Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 ha enfatizzato, in materia di controllo e valutazione, significativi provvedimenti già previsti dal legislatore.

- Il decreto contiene provvedimenti riconducibili:
  - Al lavoro per obiettivi.
  - Alla valutazione dei risultati.
  - Al miglioramento delle performance e al riconoscimento del merito.
  - Alla definizione della strategia e al controllo strategico (valutazione della performance organizzativa).
  - All'elaborazione di documenti di pianificazione e di rendicontazione (piano delle performance e relazione della performance).
  - Alla trasparenza e alla comunicazione (interna ed esterna), processo attraverso il quale l'Ente rende chiari agli stakeholder i risultati.
  - Al coinvolgimento di tutta la struttura organizzativa nella esplicitazione, nel monitoraggio e nella valutazione della performance.

Dalla delibera Civit 89/2010 estraiamo la definizione di performance, ovvero il "contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un soggetto (unità organizzativa, team, singolo individuo) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi ed, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita".

L'art. 7 del D. Lgs n. 150/2009 prevede che ogni amministrazione adotti con apposito provvedimento il proprio sistema di misurazione e valutazione delle performance.

### **Il piano delle performance**

Il Piano della Performance è il documento programmatico triennale che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli

indicatori per la misurazione e la valutazione delle prestazioni dell'Amministrazione, dei dirigenti (titolari di P.O.) e dei dipendenti non dirigenti.

Gli obiettivi assegnati al personale titolare di posizione organizzativa ed i relativi indicatori sono individuati annualmente e raccordati con gli obiettivi strategici e la pianificazione strategica pluriennale del Comune e sono collegati ai centri di responsabilità dell'Ente.

Il presente documento individua quindi nella sua interezza la chiara e trasparente definizione delle responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi ed al relativo conseguimento delle prestazioni attese e realizzate al fine della successiva misurazione della performance organizzativa e della performance individuale (quest'ultima suddivisa fra responsabili di settore e contributi individuali in interventi di gruppo).

Il piano della performance è parte integrante del ciclo di gestione della performance che in base all'art. 4 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Si evidenzia che per gli enti locali non trova applicazione l'art. 10 del D.Lgs. 150/2009, che disciplina nel dettaglio il Piano della performance e la relazione sulla performance.

Il contenuto di tali documenti è pienamente assimilabile alla relazione previsionale e programmatica allegata al bilancio di previsione, al Rendiconto della gestione ed alla relazione al rendiconto della gestione, che gli enti sono già tenuti ad adottare ai sensi, rispettivamente, degli artt. 151, 1769, 197, c. 2 lett. a), 227 3 e 231 del D.Lgs. n. 267/2000. Con l'adozione di tali atti, nel rispetto dei principi recati dagli artt. 4 e 5, comma 2, dunque, l'ente realizza il ciclo di gestione della Performance (vedi le linee guida dell'ANCI sull'applicazione del decreto legislativo n. 150/2009 negli enti locali).

Prendendo spunto da tali opzioni di fondo, si è voluto cogliere l'occasione di tale nuovo strumento per puntare a:

- Sviluppare maggiore coerenza tra i diversi strumenti di pianificazione strategica, programmazione operativa e controllo già presenti nell'ente;
- Potenziare il collegamento tra le politiche e gli obiettivi strategici (contenuti nel programma di mandato), con gli obiettivi di innovazione (derivati dal programma di mandato e dalla relazione previsionale e programmatica e sviluppati nel P.E.G) e con la operatività dell'ente (macroattività del Piano della Performance);
- Creare un sistema di misurazione e controllo più completo per meglio conoscere e "governare" l'ente e disporre di informazioni utili in fase decisionale;
- Sviluppare l'accountability (per sapere rendere conto delle risorse utilizzate), la trasparenza del sistema di programmazione e controllo;
- Avviare un processo di definizione e misurazione degli outcome legati alle politiche delineate nel programma di mandato.

La realizzazione del Piano della Performance avverrà in maniera progressiva cercando di realizzare un documento quanto più possibile "leggero", tenuto conto della reale difficoltà legata all'implementazione dello strumento negli enti di piccola dimensione demografica. Si è quindi cercato di mettere a sistema nel Piano della Performance molteplici informazioni di cui l'ente già dispone, talvolta sparse in diversi documenti o rendicontazioni.

La logica di fondo è quella del "miglioramento continuo"; per cambiare in meglio è prima di tutto necessario misurare e conoscere.

## **2. PROCESSO DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE**

Piano della performance: programmi e progetti dell'amministrazione. Ogni programma è composto da più progetti ed a ciascun progetto è assegnato un obiettivo con le risorse messe a disposizione per la sua attuazione nonché i target da conseguire.

I documenti del piano della performance

**DUP 2023/2025** (approvato con la deliberazione di Consiglio Comunale n. 15 del 28.07.2022).

Documento che recepisce le priorità dell'azione amministrativa declinandole, a livello triennale, sull'assetto organizzativo del Comune. Il DUP è strettamente collegato al bilancio di previsione annuale e pluriennale 2023-2025 in fase di stesura, e delinea gli obiettivi generali articolati per programma e per progetti.

### **La relazione sulla performance**

La relazione sulla performance, di cui all'art. 10 c. 1 lett. b del decreto, deve essere adottata entro il 30 giugno di ogni anno. Detta Relazione che "evidenzia a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti", è pienamente assimilabile alla Relazione della gestione ed alla Relazione al rendiconto della gestione, che l'ente è già tenuto ad adottare.

### **Il processo di valutazione**

Obiettivo principale del processo di misurazione e valutazione della performance è quello di:

- Consentire la massima chiarezza, anche ai fini di una piena condivisione, delle funzioni e delle responsabilità attribuite ad ogni soggetto e struttura che sono coinvolti nel processo di misurazione e valutazione della performance.
- Consentire il coordinamento tra i diversi soggetti e strutture.
- Dotare l'amministrazione di uno strumento di monitoraggio dell'effettivo funzionamento del sistema.

### **I soggetti coinvolti**

Il decreto 150/2009 definisce le funzioni dei soggetti e le composizioni degli organi coinvolti nel ciclo delle performance. Sono pertanto coinvolti:

- Gli organi di indirizzo politico amministrativo.
- L'organo di valutazione o il nucleo di valutazione.
- I Responsabili degli uffici e servizi titolari di Posizione Organizzativa.

## **3. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI**

Citando la delibera CIVIT 112/2010: "In questa parte sono esposti i principali elementi del Piano che sono di interesse immediato per i cittadini e gli altri stakeholder esterni riportando, ad esempio, informazioni sulle finalità del documento, sulle strategie in atto e sugli obiettivi generali da perseguire".

### **Chi siamo**

L'organigramma del Comune di Stazzona al 1° gennaio 2023 è il seguente:

Consiglio Comunale

Revisore dei Conti

Sindaco

Giunta Comunale

Segretario Comunale

Organo di valutazione ovvero nucleo di valutazione

Servizio economico – finanziario – demografico - amministrativo

Servizio tecnico – assetto del territorio

Servizio Polizia Locale

### **Come operiamo**

Il Comune di Stazzona opera con l'intento di rappresentare la comunità locale, di promuoverne lo sviluppo e favorirne un'armoniosa esistenza nel rispetto delle normative nazionali.

Il Comune svolge sia funzioni amministrative proprie sia funzioni delegate dallo Stato, tra le quali per esempio i compiti di anagrafe e protezione civile.

L'evoluzione normativa di questi ultimi anni ha portato una decentralizzazione amministrativa verso gli Enti locali, in modo che essi possano gestire direttamente parte degli interessi e delle normative che interessano il territorio di loro competenza.

Tramite la presenza fissa sul territorio il Comune eroga i propri servizi alla cittadinanza.

#### **4. IDENTITÀ**

Riprendendo quanto detto dalla delibera Civit 112/2010: "questa sezione del piano definisce in modo sintetico l'identità dell'organizzazione" andando ad approfondire l'argomento prendendo in considerazione nello specifico l'amministrazione, il mandato istituzionale e la missione e, infine, l'albero delle performance.

##### **Mandato Istituzionale e Missione**

L'Amministrazione opera al fine di perseguire le finalità istituzionali delegategli.

Il Comune nel proprio operato si conforma ai seguenti principi e criteri: agire in base a processi di pianificazione, programmazione, realizzazione e controllo distinguendo con chiarezza il ruolo di indirizzo, controllo e governo degli organi politici dal ruolo di gestione da parte dei responsabili di settore.

La mission istituzionale è interpretata secondo le priorità contenute nel programma di mandato relativo allo stesso mandato amministrativo: in tale documento è rappresentata l'ipotesi di sviluppo desiderato per la comunità.

Nello specifico si fa rinvio all'art. 118 della Costituzione, alla legge 122/2010 e alla legge 42/2009, da cui si evidenzia come al momento le funzioni fondamentali del Comune siano:

- a) funzioni generali di amministrazione, di gestione e di controllo;
- b) funzioni di polizia locale;
- c) funzioni di istruzione pubblica, ivi compresi i servizi per gli asili nido e quelli di assistenza scolastica e refezione, nonché l'edilizia scolastica;
- d) funzioni nel campo della viabilità e dei trasporti;
- e) funzioni riguardanti la gestione del territorio e dell'ambiente, fatta eccezione per il servizio di edilizia residenziale pubblica e locale e piani di edilizia nonché per il servizio idrico integrato;
- f) funzioni del settore sociale.

##### **L'albero delle performance**

L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta, anche graficamente, i legami tra mandato istituzionale, missione, aree strategiche, obiettivi strategici e piani operativi (che individuano obiettivi operativi, azioni e risorse). In altri termini, tale mappa dimostra come gli obiettivi ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, al mandato istituzionale e alla missione. Essa fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'ente.

##### **Albero delle performance**

###### **Mandato Istituzionale**

###### **Missione**

##### **Area economico-finanziaria-demografico-amministrativa**

###### **Obiettivi Strategici e operativi:**

Contenuti nella relazione

Previsionale e Programmatica

**Area Tecnica****Obiettivi Strategici e operativi:**

Contenuti nella relazione

Previsionale e Programmatica

**Area Vigilanza****Obiettivi Strategici e operativi:**

Contenuti nella relazione

Previsionale e Programmatica

## 5. I PROGRAMMI STRATEGICI

L'amministrazione ha individuato, fra tutti i programmi e progetti contenuti nei propri strumenti di programmazione/pianificazione, una serie di programmi ritenuti strategici. Ogni programma è composto da almeno un progetto ed a ciascun progetto è assegnato un obiettivo con le risorse messe a disposizione per la sua attuazione. Il grado di raggiungimento totale degli obiettivi rientrerà fra indici per la valutazione della performance del Comune.

### AREA ECONOMICO FINANZIARIA DEMOGRAFICA E AMMINISTRATIVA

#### PROGETTO 1: SERVIZI ISTITUZIONALI

PROGRAMMA	OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI	INDICATORI	TARGET
SERVIZI ISTITUZIONALI	SOTTOSCRIZIONE CCDI TRIENNALE NORMATIVO ANNI 2023-2024-2025	SOTTOSCRIZINE DEL NUOVO CONTRATTO	FINE DICEMBRE 2023
	CORSI DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE	PERCENTUALE DI CORSI ORGANIZZATI	PERIODO 01.01.23/31.12.2025

#### PROGETTO 2: IMPOSTE E TRIBUTI

PROGRAMMA	OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI	INDICATORI	TARGET
TRIBUTI	NUOVA IMU	COSTANTE AGGIORNAMENTO BANCA DATI IMU	ENTRO FINE MAGGIO 2023-2024-2025
	TARI – PEF	REVISIONE DEL PEF E ADEGUAMENTO SEZIONE TRASPARENZA SERVIZIO RIFIUTI	ENTRO I TERMINI DI APPROVAZIONE DEI BILANCI TRIENNALI
	ACCERTAMENTI E CONTROLLI SUI TRIBUTI, TASSE E CANONI COMUNALI	ATTIVAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO DEI TRIBUTI LOCALI PER IL RECUPERO DELL'EVASIONE A GARANZIA DI UNA CORRETTA ED EFFICACE GESTIONE AMMINISTRATIVA.	FINE DICEMBRE 2023-2024-2025

#### PROGETTO 3: INFORMATIZZAZIONE DOCUMENTI E DIGITALIZZAZIONE

PROGRAMMA	OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI	INDICATORI	TARGET
DIGITALIZZAZIONE PA DIGITALE 2026	AFFIDAMENTO E RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI FINANZIATI DA PADIGITALE 2026	ATTUAZIONE E RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI COEM DA DECRETO	FINO A EMISSIONE DEI CONTRIBUTI DA PERTE DEL MINISTERO
	DEMATERIALIZZAZIONE DELL'ARCHIVIO PRATICHE EDILIZIE	AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO DIGITALIZZAZIONE	PERIODO 01.01.23/31.12.2025
	DEMATERIALIZZAZIONE DELLO SCHEDARIO ELETTORALE	AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO DIGITALIZZAZIONE	PERIODO 01.01.23/31.12.2025

#### PROGETTO 4: ASSICURATIVO

PROGRAMMA	OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI	INDICATORI	TARGET
ECONOMICO- FINANZIARIO	AFFIDAMENTO SERVIZIO ASSICURATIVO A BROKER	PREDISPOSIZIONE GARA E AGGIUDICAZIONE	ENTRO FINE 2024

## PROGETTO 5: DEMOGRAFICO

PROGRAMMA	OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI	INDICATORI	TARGET
ANAGRAFE	TRANSAZIONE DIGITALE	IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSIBILITÀ DA PARTE DEL CITTADINO'	31.12.2023
SERVIZI CIMITERIALI	COSTANTE AGGIORNAMENTO DELLA BANCA DATI	CONTINUITÀ CON IL SERVIZIO ATTIVATO NEL 2019	31.12.2023

### AREA VIGILANZA

## PROGETTO 1 : SICUREZZA

PROGRAMMA	OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI	INDICATORI	TARGET
ATTIVITÀ VIDEOSORVEGLIANZA	CONTROLLO E VIGILANZA CON AUSILIO DEL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA	PERCENTUALE CONTROLLI	31.12.2023

## PROGETTO 2: TRASPORTO SCOLASTICO

PROGRAMMA	OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI	INDICATORI	TARGET
SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO	GESTIONE DEL SERVIZIO SCUOLABUS E DELLE ISCRIZIONI AL SERVIZIO	TRASPORTO ALUNNI	01.01.2023/31.12.2025

### AREA TECNICA

## PROGETTO 1 : URBANISTICA

PROGRAMMA	OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI	INDICATORI	TARGET
GESTIONE SERVIZIO URBANISTICO	GESTIONE PRC GESTIONE PGT GESTIONE PIANI E PROGRAMMI ATTUATI GESTIONE ATTIVITÀ' EDILIZIA OCCUPAZIONE SPAZI PUBBLICI CERTIFICAZIONI VARIE IN MATERIA EDILIZIA/URBANISTICA	PERCENTUALE PRATICHE EVASE NEI TERMINI	PERIODO 01.01.23/31.12.2025
	ACCATASTAMENTO IMMOBILI COMUNALI.	PERCENTUALE DEGLI ACCATASTAMENTI	PERIODO 01.01.23/31.12.2025

## PROGETTO 2: LAVORI PUBBLICI

PROGRAMMA	OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI	INDICATORI	TARGET
SERVIZIO LAVORI PUBBLICI	CONSTRUZIONE E MANUTENZIONE STRADE E DI ALTRI MANUFATTI INFRASTRUTTURALI. MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO EDILIZIO ESISTENTE	PERCENTUALE PRATICHE EVASE NEI TERMINI	PERIODO 01.01.23/31.12.2025
SERVIZIO LAVORI PUBBLICI	RISPETTO CRONOPROGRAMMA DEI LAVORI PUBBLICI		FINO A RENDICONTAZIONE PROGETTI

	FINANZIATI NEL BILANCIO ANNO 2023.		
--	---------------------------------------	--	--

### **PROGETTO 3: AMBIENTE**

<b>PROGRAMMA</b>	<b>OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>TARGET</b>
SERVIZIO AMBIENTE	PULIZIA E MANUTENZIONE DELLE AREE DI VERDE PUBBLICO	PERCENTUALE DELLE MANUTENZIONI E DEGLI INTERVENTI	PERIODO 01.01.23/31.12.2025
SERVIZIO AMBIENTE	PULIZIA E MANUTENZIONE STRADE	PERCENTUALE DELLE MANUTENZIONI E DEGLI INTERVENTI	PERIODO 01.01.23/31.12.2025

## 6. IL PORTAFOGLIO DEI SERVIZI

Il portafoglio dei servizi erogati dal Comune di Stazzona direttamente o dall'Azienda speciale consortile "TRE PIEVI", strutturato per aree omogenee per tipologia di servizio e/o categoria di utente, è riportato nella seguente tabella.

AREA	ELENCO SERVIZI
Infanzia	Scuola materna convenzionata
Studenti	Dote scuola Borse di studio Trasporto scolastico alunni scuola primaria e secondaria di primo grado
Disabili (erogati attraverso l'Azienda Speciale Consortile Le Tre Pievi)	Centri Socio Educativi Servizio assistenza domiciliare disabili (erogazione servizio o contributo) Servizio di assistenza scolastica disabili
Sostegno alle famiglie e minori (erogati anche attraverso l'Azienda Speciale Consortile Le Tre Pievi)	Fondo sostegno affitti Contributi economici Bonus Gas Bonus Energia Assegno natalità e nucleo familiare Abbattimento barriere architettoniche Convenzioni con CAF per assistenza richiesta prestazioni sociali agevolate Servizio di assistenza domiciliare minori Inserimento in comunità per minori Dote Lavoro
Anziani (erogati attraverso l'Azienda Speciale Consortile Le Tre Pievi)	Servizio assistenziale domiciliare Integrazione rette RSA Ricoveri di sollievo
Urbanistica	Gestione PGT Certificazioni varie in materia edilizia/urbanistica
Lavori Pubblici	Progettazione opere pubbliche Realizzazione lavori pubblici Manutenzione patrimonio comunale Rapporti con le Società erogatrici dei servizi pubblici
Ambiente	Pulizia delle vie, piazze, parchi e giardini Raccolta differenziata RSU Gestione piazzola differenziata Sgombero neve
Sicurezza	Vigilanza stradale Segnaletica stradale Servizio di polizia amministrativa Protezione civile
Sportelli	Sportelli Sportello Unico attività produttive Ufficio Ragioneria Ufficio Segreteria

	Uffici demografici (anagrafe, stato civile, elettorale, cimitero) Ufficio tributi
--	--------------------------------------------------------------------------------------

## 7. COMUNICAZIONE DEL PIANO DELLE PERFORMANCE

Il Piano della Performance ha avuto momenti di condivisione all'interno dell'organizzazione in particolare con i titolari di incarichi di posizioni organizzative. Seguiranno altre modalità di diffusione e comunicazione all'interno della organizzazione comunale.

La comunicazione verso l'esterno avverrà in via principale mediante diffusione sul sito istituzionale dell'ente.

## 8. ANALISI QUANTITATIVA E QUALITATIVA DEL PERSONALE

SERVIZIO	CLASSIFICAZIONE	FIGURA PROFESSIONALE	N. POSTI	NOMINATIVO
ECONOMICO FINANZIARIO DEMOGRAFICO AMMINISTRATIVO	AREA DEI FUNZIONARI E DELL'ELEVATA QUALIFICAZIONE	ISTRUTTORE DIRETTIVO	1	MONTICELLI BARBARA
VIGILANZA	AREA DEI FUNZIONARI E DELL'ELEVATA QUALIFICAZIONE	ISTRUTTORE DIRETTIVO	1	GOBBI CORRADO
TECNICA	AREA DEI FUNZIONARI E DELL'ELEVATA QUALIFICAZIONE	ISTRUTTORE DIRETTIVO	1	COPESS MAURIZIO
	AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI	OPERATORE SPECIALIZZATO	1	COGNOME NOME

## 9. GLOSSARIO TERMINI TECNICI

### Indicatori

Nella valutazione della performance, concetti generali (come efficienza ed efficacia) e obiettivi (in genere descritti con parole) possono e devono essere misurati. Per fare questo si passa dalla descrizione generale a una interpretazione operativa e da questa all'individuazione di fatti misurabili: gli indicatori.

### Performance

“Prestazione”: è il contributo (risultato, mezzi e modi di raggiungimento del risultato) che un'organizzazione apporta al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali essa è stata costituita; pertanto il suo significato si lega strettamente all'esecuzione di un'azione, ai risultati della stessa e alle modalità di rappresentazione. Come tale, pertanto, si presta ad essere misurata e gestita.

### Stakeholder

“Portatore di interesse”: Tutti coloro che possiedono un legittimo interesse nei confronti

dell'azione di un'organizzazione. Nel caso del comune, ad es.: cittadini, dipendenti, utenti, fornitori, altre istituzioni pubbliche, etc.

## 10. INDICATORI

Vengono di seguito allegati gli indicatori di performance distinti per aree di intervento.

### Scheda di rilevazione degli indicatori per Area di intervento

Area d'Intervento	Prodotti	Indicatore
<b>Rapporti con l'esterno</b>	N° accessi al sito web dell'ente N° contatti ricevuti dall'URP	N° accessi al sito/Popolazione N° contatti ricevuti dall'URP/Popolazione
<b>Servizi Economico/finanziari</b>	N° variazioni di bilancio nell'anno N° contratti di acquisto stipulati (in forma pubblica ed in altre forme)	N° variazioni di bilancio nell'anno N° contratti di acquisto stipulati (in forma pubblica ed in altre forme)/valore totale economico
<b>Gestione del personale</b>	N° concorsi banditi N° persone in graduatoria non ancora assunte al 31/12 N° visite fiscali richieste  N° visite fiscali effettuate  N° giornate/uomo di formazione 626/94 N° persone che ha frequentato corsi di formazione fino a 50 anni e oltre 50 anni N° persone titolari di permessi legge 104/92 al 31/12	N° visite fiscali effettuate/Dipendenti TI e TD N° visite fiscali effettuate/Dipendenti TI e TD   N° persone che ha frequentato corsi di formazione fino a 50 anni e oltre 50 anni/N° dipendenti TI e TD
<b>Sistemi Informativi</b>	N° postazioni di lavoro informatizzate al 31/12 N° licenze software acquisite e rinnovate nell'anno	N° postazioni di lavoro informatizzate al 31-12/N°

<b>Servizi pianificazione e controllo</b>	Mese di approvazione del P.E.G. (numero corrispondente al mese)	Mese di approvazione del P.E.G. (numero corrispondente al mese)
<b>Servizi di supporto</b>	N° sedute del Nucleo di Valutazione (Organismo di valutazione) N° atti protocollati in entrata N° atti protocollati in uscita N° sedi comunali custodite Superficie sedi comunali in mq	N° sedute del Nucleo di Valutazione (Organismo di valutazione)
<b>Stato civile e anagrafe</b>	N° carte d'identità rilasciate, inclusi i rinnovi N° variazioni anagrafiche  N° eventi registrati nel registro stato civile	N° carte d'identità rilasciate, inclusi i rinnovi/Popolazione N° variazioni anagrafiche/Popolazione  N° eventi registrati nel registro stato civile/Popolazione
<b>Servizio elettorale</b>	N° sezioni allestite nell'anno	N° sezioni allestite nell'anno
<b>Servizi statistici</b>	N° risposte ad adempimenti statistici	N° risposte ad adempimenti statistici
<b>Tributi</b>	N° cartelle esattoriali emesse  N° posizioni tributarie	N° cartelle esattoriali emesse/valore economico delle cartelle emesse  N° posizioni tributarie/Popolazione
<b>Autorizzazioni, concessioni e provvidenze</b>	N° autorizzazioni all'utilizzo di bene pubblico rilasciate nell'anno  N° autorizzazioni per occupazione suolo rilasciate nell'anno  N° autorizzazioni/licenze per attività commerciali, produttive, artigianali e di servizi rilasciate nell'anno  Importi erogati per provvidenze economiche, sovvenzioni e sussidi (euro) N° varianti generali e di dettaglio al P.R.G./PGT	N° autorizzazioni all'utilizzo di bene pubblico rilasciate nell'anno/Popolazione  N° autorizzazioni per occupazione suolo rilasciate nell'anno/Popolazione  N° autorizzazioni/licenze per attività commerciali, produttive, artigianali e di servizi rilasciate nell'anno/Totale licenze rilasciate nel comune  Importi erogati per provvidenze economiche, sovvenzioni e sussidi (euro) N° varianti generali e di dettaglio al P.R.G./PGT
<b>Urbanistica</b>	N° regolamenti e ordinanze N° autorizzazioni e concessioni rilasciate N° DIA ricevute N° licenze abitabilità/agibilità rilasciate N° sanzioni ed ordinanze per opere difformi N° vigili urbani al 31-12	N° autorizzazioni e concessioni rilasciate/Popolazione N° DIA ricevute/Popolazione N° licenze abitabilità/agibilità rilasciate/Popolazione N° sanzioni ed ordinanze per opere difformi N° vigili urbani al 31-12/Popolazione
<b>Sicurezza urbana, attività di polizia locale e servizio notifica</b>	N° verbali di contravvenzioni  N° incidenti rilevati N° verbali di controllo redatti N° notifiche effettuate	N° verbali di contravvenzioni/Popolazione  N° notifiche effettuate/Popolazione
<b>Promozione e gestione tutela ambientale</b>	N° autorizzazioni rilasciate per scarico fognature N° ordinanze ed ingiunzioni per interventi di bonifica dei siti inquinati N° impianti depuratori idrici in funzione al 31-12 Progettazione esterna di opere	N° ordinanze ed ingiunzioni per interventi di bonifica dei siti inquinati N° impianti depuratori idrici in funzione al 31-12

	pubbliche: n progetti esecutivi approvati	
	Progettazione interna di opere pubbliche: n progetti esecutivi approvati	Progettazione interna di opere pubbliche: n progetti esecutivi approvati/Progettazione esterna di opere pubbliche: n progetti esecutivi approvati
	N° opere pubbliche realizzate con collaudo effettuato al 31-12	N° opere pubbliche realizzate con collaudo effettuato al 31-12/N° opere pubbliche realizzate al 31-12
	Estensione della rete stradale al 31-12 in km	Estensione della rete stradale al 31-12 in km/totale rete stradale in km
	Superficie di verde pubblico gestito (ettari)	Superficie di verde pubblico gestito (ettari)/superficie di verde pubblico del comune (ettari)
	Superficie degli edifici gestiti sottoposti a manutenzione straordinaria e ordinaria nell'anno	Superficie degli edifici gestiti sottoposti a manutenzione straordinaria e ordinaria nell'anno/ totale superficie degli edifici gestiti
	Edifici e strutture di cui si è effettuata la manutenzione ordinaria dell'anno	Edifici e strutture di cui si è effettuata la manutenzione ordinaria dell'anno/ totale edifici e strutture
	Importo interventi di manutenzione ordinaria effettuati in appalto su edifici e strutture (in migliaia di euro)	
<b>Servizi idrici integrati</b>	Rete idrica: km	Rete idrica: km/ abitanti
<b>Altri servizi di rete</b>	Rete fognaria: km	Rete fognaria: km/ abitanti
	Rete di illuminazione pubblica: km	Rete di illuminazione pubblica: km/ km strade
<b>Raccolta e smaltimento rifiuti</b>	Tonnellate di rifiuti raccolti	Tonnellate di rifiuti raccolti/ abitanti
	Percentuale di raccolta differenziata rifiuti	Percentuale di raccolta differenziata rifiuti
	N° cimiteri	
<b>Gestione cimiteri, servizi e trasporti funebri</b>	Superficie cimiteri	Superficie cimiteri
<b>Servizi assistenziali</b>	N° anziani assistiti	N° anziani assistiti/ N° totale anziani residenti
	N° disabili assistiti	N° disabili assistiti/ N° totale disabili residenti
	N° minori assistiti	N° minori assistiti/ N° totale minori residenti
	N° adulti in difficoltà assistiti	N° adulti in difficoltà assistiti/ N° totale adulti residenti
<b>Servizi per l'istruzione e la formazione</b>	N° richieste di iscrizione negli asili nido e strutture similari (anche convenzionati)	N° richieste di iscrizione negli asili nido e strutture similari (anche convenzionati) accolte/ N° richieste N° bambini iscritti negli asili nido e strutture similari (anche convenzionati)/N° totale bambini residenti di età < 3 anni
	N° bambini iscritti negli asili nido e strutture similari (anche convenzionati)	
	N° richieste di iscrizione nelle scuole materne e strutture similari (anche convenzionati)	N° richieste di iscrizione nelle scuole materne e strutture similari (anche convenzionati) accolte/ N° richieste N° bambini iscritti nelle scuole materne e strutture similari (anche convenzionati)/ N° totale bambini residenti tra 3 e 6 anni N° pasti somministrati
	N° bambini iscritti nelle scuole materne e strutture similari (anche convenzionati)	
	N° pasti somministrati	
<b>Servizi di supporto all'istruzione e alla formazione</b>	N° alunni trasportati	N° alunni trasportati/N° totale alunni
	N° eventi culturali organizzati	N° partecipanti ad eventi culturali

**Servi per la cultura**

direttamente o patrocinati dall'ente

organizzati direttamente o patrocinati dall'ente/ N° totale eventi

**Servizi per lo sport e le attività ricreative**

N° impianti sportivi (piscine, palestre, stadi)

N° abitanti/ N° impianti sportivi (piscine, palestre, stadi)

N° manifestazioni sportive (anche supporto e sostegno)

N° partecipanti a manifestazioni sportive (anche supporto e sostegno)/N° manifestazioni sportive

N° strutture ricreative gestite

N° frequentatori strutture ricreative

gestire/ N° strutture ricreative

N° punti di servizio di informatica turistica

N° presenze turistiche annue/ N° punti di servizio di informatica turistica