



**Città di Biella**  
**MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE**

# CONTROLLO STRATEGICO

---

REPORT CONTROLLO STRATEGICO AL 31/12/2015



# AMBITO STRATEGICO 1- ECONOMIA E LAVORO

---

## Obiettivi strategici

### 1. ECONOMIA LAVORO

1.1. PIANO MANUTENZIONE  
STRAORDINARIA

1.2. EQUITÀ FISCALE

1.3. PACCHETTO COMMERCIO

1.4. BIELLA RACCONTATA SUI  
SOCIAL NETWORK

1.5. SUPPORTO IMPRENDITORIA  
GIOVANILE

1.6. VERSO BIELLA 2020

## AMBITO STRATEGICO 2- AMBIENTE

---

### Obiettivi strategici

AMBIENTE

2.1CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI

2.2-PATTO ENERGIA

2.3-QUALITÀ DELL'ARIA

2.4 ABBATTIMENTO DEI CONSUMI  
DEL COMUNE

2.5 –REGOLAMENTO AMBIENTALE

2.6-AZZERAMENTO DEL CONSUMO  
DI SUOLO

## Obiettivi strategici

### 3 TERRITORIO

3.1 PIANO REGOLATORE  
PARTECIPATO

3.2 RIGENERAZIONE DEI BENI  
COMUNEI

3.3-AREE SOCIALI

3.4- VECCHIO OSPEDALE E ALTRI  
PUNTI CRITICI

3.5- VALORIZZAZIONE DELLA  
MONTAGNA

3.6 –POLO DI ECCELLENZA DELLA  
SANITA'

## AMBITO STRATEGICO 4- MOBILITA'

---

### Obiettivi strategici

#### 4 MOBILITA'

4.1 TRASPORTI SU ROTAIA E SU GOMMA

4.2- REVISIONE DI TRASPORTO URBANO ED EXTRA URBANO

4.3 –PIANO URBANO DEL TRAFFICO

## AMBITO STRATEGICO 5- SOCIALE

---

### Obiettivi strategici

#### 5 SOCIALE

5.1 SERVIZI ALLE CATEGORIE DEBOLI  
E POLITICHE SULLA CASA

5.2- SERVIZI PER FAMIGLIE E  
INCLUSIONI

5.3 –VOLONTARIATO PER LA  
PREVENZIONE

5.4 BIELLA CAPITALE DEL  
BENESSERE

## Obiettivi strategici

### 6-GOVERNO

6.1 BILANCIO APERTO

6.2 REGISTRO DELLE UNIONI CIVILI

6.3-GRANDE BIELLA

6.4- ACQUA PUBBLICA

6.5- STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

6.6 –AGENDA DIGITALE LOCALE

6.7 NOMINE E INCARICHI

6.8 EFFICIENZA EFFICACIA  
TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE  
DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

# AMBITO STRATEGICO 7- QUALITA' DELLA VITA

## Obiettivi strategici

### 7 QUALITA' DELLA VITA

7.1 CULTURA NELLA SCUOLA

7.2 POTENZIAMENTO MUSEO DEL TERRITORIO

7.3 INIZIATIVE DI PROSSIMITA'

7.4 COSTRUZIONE E  
MANUTENZIONE IMPIANTISTICA  
SPORTIVA PUBBLICA

7.5- GESTIONE DEGLI ATTUALI  
IMPIANTI SPORTIVI

7.6- PROMOZIONE EVENTI SPORTIVI

Per ogni obiettivo operativo collegato all'obiettivo strategico è stato individuato lo "stato di fatto" al 31/12/2015, indicando l'andamento secondo le seguenti categorie:

Regolare



Con punti di attenzione



Con criticità o rinviati a anno successivo



Da avviare in anni successivi



OBIETTIVI STRATEGICI/DESCRIZIONE	MISSIONI/PROGRAMMI	OBIETTIVI OPERATIVI Triennale SeO DUP 2015	RISULTATI AL 31/12/2015
<p><b>STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE</b></p> <p><i>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alla struttura organizzativa dell'Ente, assicurando la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e i relativi adempimenti organizzativi, nonché la gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico</i></p>	<p>MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione</p> <p><b>Programma 02</b> - segreteria generale</p>	<p>Gestione procedura segnalazioni dei cittadini #segnaloaBiella</p>	
<p><b>BILANCIO APERTO</b></p> <p><i>Pubblicazione in “open” di tutti i dati di spesa dell'Ente disaggregabili/filtrabili per tipologia (es. fornitori, personale dipendente), per tematismo (es. educazione, energia, salute, lavoro, sicurezza, ...) nonché per settore, voce di bilancio, progetti specifici etc...</i></p> <p><i>Alle uscite potrà essere associata anche la provenienza delle entrate (trasferimenti, ticket, multe, tasse, donazioni) nell’ottica di generare un conto economico territoriale consolidato.</i></p> <p><i>Gli atti amministrativi e i bilanci (previsione e consuntivo) saranno inoltre redatti in forma semplificata e di facile lettura per tutti i cittadini, con le relazioni degli assessori ed in fase di consuntivo accompagnati da un bilancio sociale.</i></p>	<p>MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione</p> <p><b>Programma 03</b> - Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato</p>	<p>Predisposizione di un bilancio semplificato per l'esercizio finanziario 2015 - 2018, open source, disponibile sul sito istituzionale</p>	

<p><b>EQUITA' FISCALE</b></p> <p><i>Si creerà una task force con i seguenti obiettivi:</i></p> <p><i>a) aggiornare le rendite catastali non correttamente censite (pagare meno, pagare tutti);</i></p> <p><i>b) attraverso il raffronto tra banche dati comunali e nazionali, identificare e recuperare casi evidenti di evasione fiscale;</i></p>	<p>MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione <b>Programma 04</b> - Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali</p> <p>MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione <b>Programma 05</b> - Gestione dei beni demaniali e patrimoniali</p>	<p>Utilizzo del cruscotto fiscale e delle sinergie con le principali banche dati messe a disposizione dallo strumento del CSI</p> <p>Proposte di razionalizzazione dell'utilizzo dei fabbricati comunali</p>	          
<p><b>PIANO DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA</b></p> <p><i>Utilizzare tutte le risorse economiche disponibili per fare ripartire gli investimenti, riducendo il rientro del debito a quanto strettamente necessario. Il piano indirizzerà la manutenzione degli edifici comunali (es. scuole, luoghi di aggregazione) e della rete viaria (vedere piano mobilità). Il piano verrà abbinato ad un crono programma e monitorato in itinere con mappa pubblica geolocalizzata sullo stato delle opere, imponendo alle aziende lo stretto rispetto dei tempi.</i></p> <p><b>PATTO ENERGIA</b></p> <p><i>In concerto con il territorio e istituzioni/associazioni una azione complessiva sulle modalità di produzione, fornitura ed utilizzo dell'energia da parte della Città. Adeguamento del regolamento edilizio comunale rispetto alle buone pratiche nazionali (es. isolamento termico, prestazioni dei serramenti, fonti rinnovabili di energia, contabilizzazione individuale del calore, schermatura degli edifici, materiali da costruzione, risparmio idrico, isolamento acustico, permeabilità dei suoli) facilitando da parte pubblica il ricorso alle Esco ed attivando agevolazioni sui comportamenti virtuosi.</i></p> <p><i>Compatibilmente con la congiuntura economica, introduzione dell'obbligatorietà della Certificazione Energetica di classe A per tutti gli</i></p>	<p>MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione <b>Programma 06</b> - Ufficio tecnico</p>	<p>Nel triennio assicurare in tutte le attività manutentive e gestionali gli obiettivi di contenimento dei consumi energetici e dei costi di manutenzione attraverso:</p> <p>- il rinegoziazione dei contratti di fornitura in essere;</p>	          

<p><i>edifici residenziali di nuova costruzione e per le ristrutturazioni dopo demolizione.</i></p> <p><i>Ulteriori interventi riguarderanno il solare termico, un piano delle possibilità per il geotermico ed il completamento della rete di teleriscaldamento, verificando le possibilità anche di teleraffrescamento.</i></p> <p><b>ABBATTIMENTO DEI CONSUMI DEL COMUNE.</b></p> <p><i>Continuare la riduzione dei consumi energetici del patrimonio pubblico, con un portafoglio cadenzato di interventi. A titolo di esempio: isolamento termico degli edifici, risparmio idrico, conversione dei mezzi in dotazione a metano, riduzione della flotta di auto pubbliche anche attraverso il ricorso al car sharing e all'uso massiccio della bicicletta per i piccoli chilometraggi, sostituzione dell'illuminazione pubblica con tecnologie a basso consumo (es. l'alimentazione a LED comporta risparmi superiori al 50% con pareggio a breve termine), sostituzione dei veicoli del trasporto pubblico con mezzi elettrici per le tratte urbane. In parallelo mettere in rete la rilevazioni di tutti i consumi energetici dell'ente (es. edifici ed illuminazione pubblica) e realizzare un cruscotto di monitoraggio in tempo reale.</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- la sorveglianza continua nella erogazione dei servizi in particolare del calore negli edifici di proprietà;</li> <li>- una attenta manutenzione volta a sostituire componenti edilizie ed impiantistiche più efficienti (es. sostituzione lampada LED);</li> <li>- una oculata progettazione dei nuovi manufatti secondo i più avanzati indirizzi di efficienza energetica preferibilmente di tipo passivo</li> </ul>	
<p><b>EFFICIENZA EFFICACIA TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b></p> <p><i>Semplificazione e tempestività delle procedure relative ai servizi di Anagrafe - Stato Civile - Elettorale – Leva - Statistica</i></p>	<p>MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione <b>Programma 07</b> - Elezioni e consultazioni popolari-anagrafe e stato civile</p>	<p>Gestione separazioni e divorzi davanti all'Ufficiale di Stato Civile (Legge 10.11.2014 n. 162)</p>	
<p><b>REGISTRO DELLE UNIONI CIVILI</b><i>Promuovere il principio di esistenza di una famiglia anagrafica basata su vincoli affettivi ed a richiedere agli organi legislativi competenti gli opportuni adeguamenti normativi. Iniziative volte all' annullamento di ogni disparità di trattamento tra coppie sposate e coppie conviventi comprese quelle volte a favorire la non discriminazione verso le coppie dello stesso sesso</i></p>	<p>MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione <b>Programma 07</b> - Elezioni e consultazioni popolari-anagrafe e stato civile</p>	<p>Istituzione Registro Unioni Civili</p>	

<p><b>AGENDA DIGITALE</b></p> <p><i>Mettere a disposizione con tempestività informazioni relative ai principali fenomeni di trasformazione urbana</i></p> <p><i>Promuovere la pagina Facebook dell'Ente come piazza virtuale dove si possa svolgere la vita sociale ed economica della città. Istituire un dialogo inter-pares tra amministrazione, cittadini, privato e sociale che possa essere alla base di una gestione partecipativa delle risorse. Attuazione dell'Agenda digitale</i></p>	<p>MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione <b>Programma 08</b> - Statistica e sistemi informativi</p>	<p>Publicazione on-line dell'Annuario Statistico</p>	
<p><b>EFFICIENZA EFFICACIA TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b></p> <p><i>Le Regole, Il Controllo, La Trasparenza</i></p> <p><i>Attuazione Programma di Razionalizzazione della Spesa dell'ente</i></p> <p><i>Una Pubblica Amministrazione Snella Efficace ed Efficiente</i></p>	<p>Tutti i programmi dell'ente</p>	<p>Valorizzare l'innovazione, l'efficienza organizzativa e la trasparenza, quali strumenti di prevenzione della corruzione, al fine di conseguire un miglioramento dei livelli qualitativi dell'attività</p>	
	<p>MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione <b>Programma 10</b> - Risorse umane</p>	<p>Presidio e razionalizzazione della spesa del personale</p>	
	<p>MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione <b>Programma 10</b> - Risorse umane</p>	<p>Rivedere l'assetto organizzativo del Comune conformando lo stesso ai principi di economicità, efficienza e efficacia dell'azione amministrativa</p>	

		Rivedere completamente il servizio al pubblico front-office ponendo al centro dei servizi il cittadino	
<b>EQUITA' FISCALE</b> <i>Eliminare gli sprechi di gestione attraverso procedimenti di revisione di spesa</i>	MISSIONE 01 - Servizi Istituzionali, Generali di Gestione  <b>Programma 11 - Altri servizi generali</b>	Verifica puntuale dei procedimenti di spesa di carattere intersettoriale	
<b>EFFICIENZA EFFICACIA TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b> <i>Accompagnare la transizione verso la gestione diretta delle spese da parte del Ministero di Grazia e Giustizia</i>  <i>Promuovere il ricorso per il rimborso degli oneri gestionali da parte del Ministero sin qui non corrisposti</i>	MISSIONE 02 - Giustizia <b>Programma 1- Uffici Giudiziari</b>	Accompagnare la transizione verso la gestione diretta delle spese da parte del Ministero di Grazia e Giustizia  Promuovere il ricorso per il rimborso degli oneri gestionali da parte del Ministero sin qui non corrisposti	 
<b>EFFICIENZA EFFICACIA TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b> <i>Fondamentale diventa la presenza degli agenti sul territorio, anche in funzione di assicurazione sociale, la capacità di ascolto del cittadino (con particolare riferimento alle categorie più deboli), la pianificazione e la razionalizzazione dei servizi, anche in collaborazione con le altre</i>	MISSIONE 03 – Ordine pubblico e sicurezza  <b>Programma 01 – Polizia locale e amministrativa</b>	Studio di fattibilità di figure intermedie tra ufficiali ed agenti, al fine garantire così la funzionalità del Comando durante tutti i servizi, inclusi festivi e notturni.	

<p><i>forze di polizia, l'utilizzo della tecnologia come ausilio (videosorveglianza, strumentazione per le funzioni di polizia stradale, tipo etilometro e telelaser</i></p>		<p>Riorganizzazione dell'intera struttura del Comando al fine di garantirne la massima funzionalità, razionalizzandone le risorse anche attraverso la predisposizione di un piano, di ammodernamento e implementazione delle dotazioni strumentali e del parco mezzi a disposizione del Corpo..</p> <p>Studio della fattibilità e dei costi con relativa proposta all'Amministrazione Comunale per la realizzazione di un ponte radio unico per la Polizia Municipale e la Protezione Civile.</p>	
<p><b>EQUITA' FISCALE</b></p> <p><i>Attuazione Programma di Razionalizzazione della Spesa dell'ente</i></p>	<p>MISSIONE 04 - Istruzione e Diritto Allo Studio</p> <p><b>Programma 07 - Diritto allo studio</b></p>	<p>Scoraggiare le situazioni di morosità e di ritardo nel pagamento al fine di acquisire nuove risorse da ridistribuire tra le fasce più deboli</p>	
<p><b>SERVIZI PER FAMIGLIE E INCLUSIONE</b></p> <p><i>Politiche Scolastiche Integrate Per Garantire Servizi A Supporto delle Famiglie</i></p>	<p>MISSIONE 04 - Istruzione e Diritto Allo Studio</p> <p><b>Programma 07 - Diritto allo studio</b></p>	<p>Supportare le famiglie durante il periodo estivo e a favorire la socializzazione tra i bambini nell'ambito di un progetto educativo predefinito</p>	

<p><b>SERVIZI PER FAMIGLIE E INCLUSIONE</b></p> <p><i>Educazione alla Sostenibilita'</i></p> <p><i>Politiche Scolastiche Integrate Per Garantire Servizi a Supporto delle Famiglie</i></p>	<p>MISSIONE 04 - Istruzione e Diritto Allo Studio</p> <p><b>Programma 07</b> - Diritto allo studio</p>	<p>Promuovere l'informazione e l'interesse nei luoghi educativi verso l'adozione di comportamenti e stili di vita compatibili con la sostenibilit� ambientale e con il benessere della persona</p>	
<p><b>POTENZIAMENTO MUSEO DEL TERRITORIO</b></p> <p><i>Potenziamento Museo del Territorio e sua gestione in ottemperanza agli standard MIBAC e ICM</i></p>	<p>MISSIONE 05 - Tutela e Valorizzazione dei Beni e delle Attivita' Culturali</p> <p><b>Programma 01</b> - Valorizzazione dei beni di interesse storico.</p>	<p>Programmazione, realizzazione e gestione mostre temporanee presso il Museo del Territorio</p>	
<p><b>RIGENERAZIONE DEI BENI COMUNI</b></p> <p><i>Garantire la gestione, conservazione e promozione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative delle Biblioteche Comunali</i></p>	<p>MISSIONE 05 - Tutela e Valorizzazione dei Beni e delle Attivita' Culturali</p> <p><b>Programma 02</b> - attivita' culturali e interventi diversi nel settore culturale</p>	<p>Ricognizione sistematica del patrimonio da ricollocare al fine di attivare la nuova sede della Biblioteca Civica in piazza Curial</p> <p>Gestione provvisoria Biblioteca Ragazzi presso Villa Schneider</p>	  

<p><b>COSTRUZIONE E MANUTENZIONE IMPIANTISTICA SPORTIVA PUBBLICA</b></p> <p><i>Garantire la possibilità a chiunque di svolgere pubblicamente e gratuitamente, il maggior numero di attività sportive. Con investimenti contenuti è possibile creare aree di sport e aggregazione. A titolo di esempio:</i></p> <p>a) <i>campetti da basket su asfalto;</i>  b) <i>campi da beach volley;</i>  c) <i>piste di atletica e percorso “vita” (modello Gaglianico);</i>  d) <i>campi da tennis in cemento;</i>  e) <i>maggiore collaborazione con comprensori sciistici del territorio, per offrire nuove attrattive (es: snowpark);</i>  f) <i>ripristino e costruzione di piste per bmx e pumptrack, piste di pattinaggio</i></p> <p><b>GESTIONE DEGLI ATTUALI IMPIANTI SPORTIVI</b></p> <p><i>Uno dei maggiori problemi per le società sportive territoriali è legato al costo di affitto degli impianti in cui svolgere la propria attività. Il Comune, nonostante le poche risorse a disposizione, deve essere quanto mai sensibile a questa problematica. Ci si propone di:</i></p> <p>a) <i>valutare l’adeguatezza attuale degli impianti sportivi e dei costi rispetto al reale utilizzo e modalità di fruizione;</i>  b) <i>agevolare i costi degli impianti comunali per le società sportive, che in cambio forniranno agli istituti scolastici, allenatori ed istruttori per le ore di educazione fisica;</i>  c) <i>costruire degli impianti fotovoltaici affinché l’impianto possa diventare per gran parte autosufficiente;</i>  d) <i>agevolare e stimolare la creazione di associazioni di cittadini che si prendano in carica la cura dell’impiantistica sportiva, svolgendo la manutenzione ordinaria di essa, usufruendo dei fondi messi a disposizione dal comune</i></p>	<p>MISSIONE 06 - Politiche Giovanili, Sport e Tempo Libero</p> <p><b>Programma 01 - Sport e tempo libero</b></p>	<p>Nel triennio occorrerà perseguire gli obiettivi strategici attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'attuazione gli interventi previsti nel Programma Pluriennale delle Opere Pubbliche;</li> <li>- la manutenzione, riqualificazione, il recupero funzionale e la messa in sicurezza delle aree per lo sport e l'aggregazione libera presenti in città;</li> <li>- la negoziazione delle Convenzioni/Concessioni di uso degli impianti sportivi esistenti</li> </ul>	
---	--	---	--



<p><b>PIANO REGOLATORE PARTECIPATO</b></p> <p><i>Definire progetti organici per gli ambiti territoriale, economico, sociale, culturale, correlandoli in un quadro generale di pianificazione strategica per ripensare, riorientare, rilanciare il territorio.:</i></p> <p><i>Revisione del Piano Regolatore Generale dando applicazione al principio della perequazione territoriale ed urbanistica ed agli accordi tra enti e privati (così da ripartire in modo equo i benefici ed i costi determinati dalle scelte di pianificazione, come previsto dalla normativa regionale).</i></p> <p><i>Confrontarsi e collaborare con i Comuni, in particolare con quelli della prima cintura, al fine di predisporre Piani Regolatori congruenti ed evitare problemi di mancate sinergie.</i></p> <p><b>AZZERAMENTO DEL CONSUMO DI SUOLO</b></p> <p><i>Il controllo e la tutela idrologica del territorio vanno gestiti in modo da ottenere :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>-il massimo risparmio di suolo,</i></li> <li><i>-la massima sicurezza ambientale (vedi il problema delle aste fluviali di Oremo, Cervo e collina di Chiavazza)</i></li> <li><i>-la massima cura dei corsi d'acqua, dei versanti e delle zone instabili,</i></li> <li><i>-la massima sinergia tra attori pubblici ed attori privati.</i></li> </ul> <p><b>VECCHIO OSPEDALE ED ALTRI PUNTI CRITICI</b></p> <p><i>Per l'Ospedale "degli Infermi", aprire un confronto con la Regione Piemonte proprietaria dell'area per mantenere l'uso pubblico degli spazi.</i></p>	<p>MISSIONE 8 - Assetto del territorio ed edilizia abitativa</p> <p><b>Programma 1</b> Urbanistica e assetto del territorio</p>	<p>Ricognizione dello stato di attuazione degli strumenti urbanistici</p> <p>Revisione del Piano regolatore che non potrà prescindere da alcuni principi cardine dell'urbanistica contemporanea quali la partecipazione, la concertazione, la perequazione, la sostenibilità ed il contenimento del consumo di suolo; principi a vario titolo già presenti negli strumenti urbanistici e nei regolamenti vigenti, in tal senso progressivamente modificati ed aggiornati nel corso degli ultimi anni, ma che solo un sistematico riordino in un'ottica più attuale può garantire nel perseguimento di una nuova strategia di sviluppo.</p> <p>L'implementazione degli strumenti della partecipazione e della concertazione dovrà concentrare l'attenzione nella riconversione delle grandi aree dismesse, dopo il trasferimento delle strutture ospedaliere, tema cardine delle politiche di sviluppo urbano</p>	    
--	---	--	---

<p><b>RIGENERAZIONE DEI BENI COMUNI</b></p> <p><i>Puntare sulla sussidiarietà ed adottare il “Regolamento sulla collaborazione tra cittadini e amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani.</i></p> <p><i>Ridisegnare la città col verde, valutando la “demolizione strategica” (ossia mirata, consapevole, economica) e la riconversione di edifici pubblici e privati, civili ed industriali..</i></p> <p><b>AREE SOCIALI</b></p> <p><i>Sugli edifici pubblici si deve programmare ed attuare la manutenzione costante per dare l’esempio di buone prassi e per stimolare l’azione emulativa dei privati (con particolare attenzione alla generazione di dinamiche di intervento legate ai beni comuni urbani); vanno diffusi e controllati gli orti urbani utili sia come sostegno ad economie familiari in stato di necessità sia come elementi “riordinatori” di ricucitura e mitigazione, anche temporanea, di aree inutilizzate o di transizione dal costruito alla spontaneità del paesaggio.</i></p> <p><i>La creazione di una ZLCC (zone a libera comunicazione) in cui estendere il WiFi libero con postazioni di lavoro all’aperto in prossimità di zone a verde, parchi gioco, luoghi per il tempo libero (ad esempio giardini Zumaglini, passeggiata lungo il Cervo) consente di vivere la città stando nella città.</i></p>	<p>08 - Assetto del territorio ed edilizia abitativa</p> <p><b>Programma 02 - Edilizia residenziale pubblica e locale e piani di edilizia economico-popolare</b></p>	<p>Proseguire nel recupero e rifunionalizzazione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica con particolare attenzione agli interventi di sostenibilità energetica avendo riguardo di contenere i costi di gestione successivi all’intervento ovvero utilizzando tecnologie passive volte a facilitare l'utilizzo a fasce di utenza debole anche rispetto al rapporto con le tecnologie più avanzate.</p> <p>Avviare, in raccordo con il Settore Servizi alla Persona, iniziative volte a favore le sinergie con altre realtà presenti sul territorio l'utilizzo del patrimonio residenziale del Comune di Biella a fasce di utenza debole non diversamente servibile.</p>	
--	--	--	---

<p><b>PATTO ENERGIA</b></p> <p><i>In concerto con il territorio e istituzioni/associazioni una azione complessiva sulle modalità di produzione, fornitura ed utilizzo dell'energia da parte della Città. Adeguamento del regolamento edilizio comunale rispetto</i></p> <p><i>alle buone pratiche nazionali (es. isolamento termico, prestazioni dei serramenti, fonti rinnovabili di energia, contabilizzazione individuale del calore, schermatura degli edifici, materiali da costruzione, risparmio idrico,</i></p> <p><i>isolamento acustico, permeabilità dei suoli) facilitando da parte pubblica il ricorso alle Esco ed attivando agevolazioni sui comportamenti virtuosi. Compatibilmente con la congiuntura economica, introduzione dell'obbligatorietà della Certificazione Energetica di classe A per tutti gli edifici residenziali di nuova costruzione e per le ristrutturazioni dopo demolizione.</i></p> <p><i>Ulteriori interventi riguarderanno il solare termico, un piano delle possibilità per il geotermico ed il completamento della rete di teleriscaldamento, verificando le possibilità anche di teleraffrescamento. Per dare maggior forza alle buone prassi si aderirà al "Patto dei Sindaci": è il principale movimento europeo che coinvolge le autorità locali e regionali impegnate ad aumentare l'efficienza energetica e l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili nei loro territori, al fine di raggiungere e superare l'obiettivo di riduzione del 20% delle emissioni di CO2 entro il 2020.</i></p> <p><b>REGOLAMENTO AMBIENTALE</b></p> <p><i>Adottare il criterio del "consumo di suolo zero", favorire il recupero e</i></p>	<p><b>MISSIONE 9 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente</b></p> <p><b>Programma 02 –Tutela, valorizzazione e recupero ambientale</b></p>	<p>Revisione dei regolamenti comunali vigenti ed in particolare all'adeguamento del regolamento edilizio comunale rispetto alle buone pratiche nazionali attivando agevolazioni sui comportamenti virtuosi.</p> <p>Nell'ambito di detta revisione normativa dovrà essere posta attenzione all'incentivazione della riduzione dei consumi energetici al fine di perseguire la Certificazione Energetica di classe A per tutti gli edifici residenziali di nuova costruzione e per le ricostruzioni.</p> <p>L'Amministrazione comunale di Biella aderirà al "Patto dei Sindaci".</p> <p>Nella revisione degli strumenti urbanistici dovrà essere adottato il criterio del "consumo di suolo zero" e favorito il recupero e il riuso delle strutture esistenti con una progettazione sostenibile sia dal punto di vista ambientale che economico supportata da strumenti operativi snelli ed</p>	
---	--	---	--

<p><i>il riuso delle strutture esistenti con una progettazione sostenibile sia dal punto di vista ambientale che economico supportata da strumenti operativi snelli ed aggiornati</i></p> <p><i>Rivedere il Regolamento Edilizio a cui affiancare il Regolamento Ambientale e il Regolamento Economico (Riattivare il rapporto tra città e campagna riprendendo la progettualità legata al Parco fluviale ed agricolo sul Torrente Cervo.</i></p> <p><i>Valorizzare gli elementi paesaggistici di pregio nella dimensione urbana e periurbana, collinare e montana attraverso eventi e iniziative di comunicazione;</i></p> <p><i>Valorizzare la bio-agricoltura e le energie rinnovabili (sole, acqua, vento, scarti dell'agricoltura).</i></p> <p><i>-Attivare un Forum permanente in cui i cittadini si sentono coinvolti nelle scelte pubbliche che riguardano la città, il territorio, l'ambiente di vita, il lavoro, i servizi, ed attraverso cui possono indirizzare le loro istanze all'Amministrazione.</i></p>		<p>aggiornati. A tal fine l'Amministrazione si ripropone di affiancare al Regolamento Edilizio il Regolamento Ambientale (contenente poche norme pratiche) ed il Regolamento Economico (ad ogni tipologia di intervento corrisponde una riduzione od incentivo fiscale collegati</p>	
<p><b>CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI</b></p> <p><i>Ridurre i costi di lungo periodo sia per l'Amministrazione che per i cittadini attraverso la riduzione dei costi del servizio e l'incremento della quota percentuale di raccolta differenziata con l'obiettivo di raggiungere nei primi due anni il 65% ed a fine mandato l'80%.</i></p>	<p>MISSIONE 9 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente</p> <p><b>Programma 03 - Rifiuti</b></p>	<p>Incremento della quota percentuale di raccolta differenziata con l'obiettivo di raggiungere nei primi due anni il 65% ed a fine mandato l'80%.</p>	

<p><b>ACQUA PUBBLICA</b></p> <p><i>Implementare un insieme i seguenti interventi finalizzati a sostanziare il concetto di “acqua bene comune”:</i></p> <p><i>a) applicazione del referendum e ripubblicizzazione di Cordar;</i></p> <p><i>b) attivazione di un sistema di incentivi per il risparmio idrico in ambito domestico e industriale;</i></p> <p><i>c) attivazione di una moratoria su tutto il territorio comunale di nuove captazioni e ad uno stop alla proliferazione degli impianti;</i></p> <p><i>d) programmazione di una serie di interventi per rinaturalizzare le sponde dei corsi d’acqua superficiali, pensando in particolare al completamento/ampliamento del Parco Fluviale sul Cervo.</i></p>	<p>MISSIONE 9 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente</p> <p><b>Programma 04</b> - Servizio idrico integrato</p>	<p>-attuazione degli interventi previsti nel Piano Triennale delle Opere Pubbliche;</p> <p>- l'adozione di soluzione tecnologiche utili alla riduzione dei consumi idrici negli stabili di proprietà comunale,</p> <p>- il riutilizzo delle fonti rinnovabili, la reimmissione in falda e nella rete delle acque superficiali delle acque bianche</p>	
<p><b>2.5 - REGOLAMENTO AMBIENTALE</b></p> <p><i>Adottare il criterio del “consumo di suolo zero”, favorire il recupero e il riuso delle strutture esistenti con una progettazione sostenibile sia dal punto di vista ambientale che economico supportata da strumenti operativi snelli ed aggiornati. Rivedere il Regolamento Edilizio a cui affiancare il Regolamento Ambientale (poche norme pratiche) e il Regolamento Economico (ad ogni tipologia di intervento corrisponde una riduzione od incentivo fiscale collegati). Si deve anche riattivare il rapporto tra città e campagna riprendendo la progettualità legata al Parco fluviale ed agricolo sul Torrente Cervo. Inoltre occorre tutelare e valorizzare gli elementi paesaggistici di pregio nella dimensione urbana (centro storico, borgo del Piazza, parchi urbani), periurbana (aree agricole, parchi extraurbani, aste fluviali...), collinare e montana (Parco Burcina, Valle d’Oropa...) diffondendone conoscenza, la</i></p>	<p>MISSIONE 9 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente</p> <p><b>Programma 05</b> - Aree protette, parchi naturali, protezione naturalistica e forestazione</p>	<p>Revisione nel corso della legislatura dei Regolamenti , mediante l'attuazione di programma e interventi da attuarsi attraverso il coinvolgimento di associazioni e più in generale dei cittadini.</p>	

<p><i>fruizione e l'attrattività con eventi e iniziative di comunicazione; valorizzare la bio-agricoltura e le energie rinnovabili (sole, acqua, vento, scarti dell'agricoltura). La verifica e valutazione delle azioni intraprese dall'Amministrazione saranno monitorate attivando un Forum permanente (vedi Governo) in cui i cittadini si sentono coinvolti nelle scelte pubbliche che riguardano la città, il territorio, l'ambiente di vita, il lavoro, i servizi, ed attraverso cui possono indirizzare le loro istanze all'Amministrazione</i></p> <p><b>VALORIZZAZIONE DELLA MONTAGNA</b></p> <p><i>Una delle risorse naturali del biellese è la montagna, con tante attività ad essa collegate: alpinismo, arrampicata, sci, bicicletta, corsa, escursionismo nelle varie forme contemporanee sempre in evoluzione. Si rendono necessarie due tipologie di intervento, una di tipo manutentivo-comunicativo delle strade ferrate e delle vie attrezzate (con presenza sui siti e sulle riviste specializzate) e una che riguarda gli investimenti (con la creazione di una rete di tutti i soggetti coinvolti per attingere alle diverse forme di finanziamento).</i></p>	<p>MISSIONE 9 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente</p> <p><b>Programma 07</b> - Sviluppo sostenibile territorio montano piccoli Comuni</p>	<p>Nel triennio compatibilmente alle risorse disponibili occorrerà proseguire nella convenzione con la ex Comunità Montana Valle Cervo per la gestione dei fondi regionali, statali e comunitari destinati ai territori montani</p>	
<p><b>REVISIONE LINEE TRASPORTO URBANO ED EXTRAURBANO</b></p> <p><i>Occorre una piattaforma della mobilità per il governo dell'area conurbata e dell'area vasta biellese da integrarsi ai Piani territoriali provinciali e inquadrarsi nei Programmi triennali del trasporto pubblico locale.</i></p> <p><i>Tra i temi di indirizzo: corsie privilegiate, riservate e protette per i mezzi pubblici, mezzi a basso impatto ambientale, facilitazioni alle tariffe per fasce deboli, piani di mobilità casa-lavoro e casa-scuola, sistema informativo, fermate agevoli (es. diversamente abili), bigliettazione, linee notturne</i></p>	<p>MISSIONE 10 - Trasporti e diritto alla mobilità</p> <p><b>Programma 02</b> - Trasporto pubblico locale</p>	<p>Dovrà essere ripensato il servizio della linea 900 nell'ottica di fornire un collegamento più rapido tra il centro e l'Ospedale garantendo comunque l'integrazione e l'interscambio con il servizio extraurbano e, per quanto possibile l'estensione del collegamento anche alla parte alta della città di ottimizzazione delle risorse si</p>	

<p><i>parcheggi-movida.</i></p> <p><i>L'assetto delle linee extraurbane su gomma deve essere concordato con gli altri Comuni per evitare sovrapposizioni di linee e percorsi (soprattutto in vista dell'apertura del nuovo Ospedale e della riorganizzazione funzionale dell'area mercatale) e per garantire un efficace servizio alle scuole superiori ed alle maggiori aziende. L'assetto delle linee dei bus urbani va verificato in funzione delle esigenze della popolazione scolastica, degli anziani e dei pendolari, con particolare attenzione ai punti di interfaccia (fisici e temporali) con la ferrovia e con le autolinee extraurbane.</i></p>		<p>dovranno valutare i servizi forniti in termini di orari e tariffe, sia per quanto concerne la funicolare che per il servizio su gomma, al fine di garantire le agevolazioni a chi effettivamente le necessita, eliminando le agevolazioni indiscriminate laddove non più sostenibili al fine di garantire la continuità dei servizi all'utenza</p>	
<p><b>PIANO URBANO DEL TRAFFICO</b></p> <p><i>La mobilità sostenibile si ottiene anche attraverso interventi atti a migliorare la sicurezza ciclopedonale sia attraverso la regolamentazione del traffico sia attraverso la creazione di percorsi protetti e riservati realizzabili in base a quanto previsto dal Piano Nazionale della Sicurezza Stradale (per ridurre i costi sociali derivanti dagli incidenti stradali e per migliorare la qualità dell'aria).</i></p> <p><i>Inoltre le piste ciclopedonali esistenti devono essere collegate sia sui tratti urbani che su quelli extraurbani ed i percorsi devono essere pubblicizzati (tramite ATL e siti specializzati).</i></p>	<p>MISSIONE 10 - Trasporti e diritto alla mobilità</p> <p><b>Programma 04 - Altre modalità di trasporto</b></p>	<p>In funzione di un'incentivazione della mobilità sostenibile, alternativa all'automobile privata, si evidenzia la necessità di promuovere l'utilizzo del bike-sharing che grazie ai recenti investimenti comprende oggi sei stazioni, anche attraverso l'implementazione della rete di piste ciclabili</p>	
<p><i>La sicurezza dei collegamenti stradali esistenti si ottiene attivando una manutenzione ordinaria pianificata e diffusa per facilitare i flussi di entrata/uscita da e per Biella e la percorribilità da parte dei veicoli, delle biciclette, dei pedoni/sportivi.</i></p> <p><i>In linea con la revisione del Piano Regolatore deve essere valutato anche il Piano Urbano del Traffico con possibili e conseguenti modifiche ai sensi di percorrenza cittadini (anche per affrontare il problema degli attraversamenti pedonali in zone critiche della città, senza effettuare interventi infrastrutturali</i></p>	<p>10 - TRASPORTI E DIRITTO ALLA MOBILITA'</p> <p>Programma 05 - Viabilità e infrastrutture stradali</p>	<p>Nel triennio attraverso il Piano Triennale delle Opere Pubbliche garantire i servizi in essere utilizzando le risorse disponibili entro un piano di interventi di manutenzione programmata avendo riguardo a coordinare gli</p>	

<p><i>antieconomici).</i></p> <p><i>Gli ingressi e gli attraversamenti della città vanno migliorati sia mediante la riduzione del traffico (ottenuta con parcheggi di attestamento collegati con linee di bus urbani) sia mediante la revisione della perimetrazione della ZTL (così da permettere una diversa fruizione della zona commerciale del centro); contestualmente si possono garantire parcheggi ed accesso alla ZTL gratuiti a chi si muove con veicoli ibridi o con forme di car-pooling oltre all'utilizzo di vetture elettriche per un servizio a chiamata a favore di anziani e non autosufficienti.</i></p> <p><i>La mobilità sostenibile si ottiene anche attraverso interventi atti a migliorare la sicurezza ciclopedonale sia attraverso la regolamentazione del traffico sia attraverso la creazione di percorsi protetti e riservati realizzabili in base a quanto previsto dal Piano Nazionale della Sicurezza Stradale (per ridurre i costi sociali derivanti dagli incidenti stradali e per migliorare la qualità dell'aria). Inoltre le piste ciclopedonali esistenti devono essere collegate sia sui tratti urbani che su quelli extraurbani ed i percorsi devono essere pubblicizzati (tramite ATL e siti specializzati).</i></p>		<p>interventi sui sottoservizi esistenti al fine di rinnovare il patrimonio esistente riducendo l'incidenza degli interventi urgenti.</p> <p>Avere cura di proseguire nella realizzazione della rete comunale di fibre ottiche di collegamento di tutti gli edifici pubblici in uso al Comune di Biella e alla scuole dell'obbligo.</p> <p>Estendere la dove possibile la rete urbana delle piste ciclabili.</p> <p>Avviare l'aggiornamento del Piano Urbano del Traffico d'intesa tra i Settori competenti</p>	
<p><b>-SOCCORSO CIVILE</b></p> <p><i>Il costante aggiornamento del Piano di protezione civile rappresenta un obiettivo inderogabile, così come lo svolgimento delle esercitazioni sul campo per testare la validità del Piano stesso: sempre nell'ottica della prevenzione si rendono necessari gli interventi di pulizia degli argini dei torrenti.</i></p>	<p><b>11- SOCCORSO CIVILE</b></p> <p><b>Programma 01 – Sistema di protezione civile</b></p>	<p>Esercitazioni mirate a simulare la necessità di isolare in tempi rapidi determinate zone in caso di emergenza, riducendo al massimo i tempi di intervento e le conseguenze dannose dell'evento calamitoso, con studio e proposta di acquisto del materiale</p>	

<p><i>Tenuto conto dell'obbligo di passare entro il 2020 al sistema radio digitale, appare opportuno procedere quanto meno ad una sostituzione graduale degli apparati a disposizione.</i></p> <p><i>L'attività didattica e di formazione/informazione del personale e dei volontari rappresenta una necessità costante, così come assolutamente auspicabile appare la sensibilizzazione, in particolare dei giovani, alle problematiche dell'emergenza e del ruolo fondamentale del volontariato nella Protezione Civile. E' importante favorire l'attività del volontariato locale partecipando attivamente ai momenti che consolidano le interazioni tra le diverse Associazioni ed i Gruppi Comunali esistenti sul territorio del COM/3, mantenendo sempre viva e se possibile ampliando la Convenzione che attualmente lega Biella ad altri numerosi Comuni (più di 2</i></p>		<p>necessario (segnaletica stradale provvisoria, cartellonistica, ecc) da assegnare al servizio di Protezione Civile, al fine di consentire allo stesso l'autosufficienza nel momento di primo intervento .</p> <p>Attività di formazione e di informazione del personale e dei volontari alle problematiche dell'emergenza e del ruolo del volontariato nella Protezione Civile.</p> <p>Predisposizione degli atti necessari all'ampliamento della convenzione a nuovi Comuni e/o Unioni di Comuni.</p> <p>Studio della fattibilità e dei costi con relativa proposta all'Amministrazione Comunale per la realizzazione di un ponte radio unico per la Polizia Municipale e la Protezione Civile.</p> <p>Implementazione sistema METIS attraverso nuove procedure e programmi informatici in collaborazione con il Settore CED.</p> <p>Gestione e coordinamento sala operativa a livello di C.O.C., C.O.I. e C.O.M.</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>
--	--	--	--

		Collaborazione e supporto alla Polizia Locale in occasione di manifestazioni e/o attività non in emergenza	
<b>POLITICHE EDUCATIVE INTEGRATE PER GARANTIRE SERVIZI A SUPPORTO DELLE FAMIGLIE</b>	<p>12 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA</p> <p>Programma 01 -Interventi per l'infanzia e i minori e per asili nido</p>	<p>Valorizzazione offerta educativa bambini da 0 a 3 anni anche attraverso forme flessibili di servizi integrativi a supporto delle nuove esigenze della famiglia temperando la razionalizzazione della spesa al potenziamento della qualità del servizio offerto.</p> <p>Sviluppo uniforme di modalità operative e organizzative nelle strutture comunali anche attraverso la valorizzazione del personale.</p>	 
<b>LE REGOLE, IL CONTROLLO, LA TRASPARENZA</b>	<p>12 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA</p> <p>Programma 01 -Interventi per l'infanzia e i minori e per asili nido</p>	Semplificare il quadro regolamentare: rendere più semplici le regole temperando sia la maggiore trasparenza sia lo snellimento delle procedure.	



<p><b>SERVIZI PER LA FAMIGLIA E INCLUSIONE</b></p> <p><i>L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di favorire , ove possibile, programmi di domiciliarità, per anziani e altri soggetti a rischio solitudine, con l'obiettivo di contrastare l'isolamento dal mondo e la precarietà sociale che ne deriva. L'amministrazione si pone l'obiettivo di implementare la collaborazione con i servizi sanitari e le famiglie degli anziani per meglio definire i programmi di cura e assistenza. Per gli anziani autosufficienti l'Amministrazione predispone programmi di socializzazione. In programma la riorganizzazione dei centri di incontro per anziani</i></p>	<p>MISSIONE 12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia</p> <p><b>Programma 03</b> Interventi per gli Anziani</p>	<p>Monitoraggio dei costi e del funzionamento dei servizi offerti in termini di efficacia ed efficienza. Verifica della sostenibilità dei progetti che favoriscono la domiciliarità, utile a garantire una buona qualità di vita all'anziano presso la propria abitazione ed evitare inserimenti residenziali non indispensabili. Rimodulazione del serviziopasti a domicilio e del progetto domiciliarità leggera al fine di efficientare gli intereventi di supporto e predisposizione atti idonei a mettere in atto la riorganizzazione dei centri di incontro per anziani proposta dall'Amministrazione</p>	
<p><b>SERVIZI PER LA FAMIGLIA E INCLUSIONE</b></p> <p><i>Rafforzare le reti sociali territoriali coinvolgendo direttamente i cittadini, le associazioni sul territorio, le cooperative sociali, per affrontare nel modo più efficace le domande di servizi e di supporto, in aumento esponenziale per effetto della crisi. Nel Biellese sono aumentate le situazioni di disagio sociale che richiedono interventi di collocazione temporanea presso il Centro di prima accoglienza.</i></p> <p><i>L'Amministrazione intende co-progettare soluzioni di cohousing e</i></p>	<p>MISSIONE 12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia</p> <p><b>Programma 04</b> Interventi per soggetti a rischio esclusione sociale</p>	<p>Predisposizione di atti idonei ad attuare le finalità programmatiche della l'Amministrazione. In particolare individuare le risorse presenti sul territorio per realizzare un progetto di cohousing in collaborazione con Caritas. Sostenere il progetto di accoglienza plurale per l'ospitalità diffusa di situazioni di estrema</p>	

<p><i>progetti di "collocazione a termine" a favore delle persone presenti sul territorio che versano in condizioni di emergenza abitativa estrema senza avere i requisiti per accedere alle risorse dell'edilizia sociale o del mercato privato</i></p>		<p>povertà, avviato dai Consorzi Iris , Cissabo e da una serie di Associazioni del territorio. Rimodulare il progetto di 2^ accoglienza attivo a Biella dal 2002 cercando di renderlo più rispondente alle esigenze rappresentate dai "nuovi poveri".</p>	
<p><b>SERVIZI PER LA FAMIGLIA E INCLUSIONE</b></p> <p><i>L'obiettivo dell'Amministrazione è il rafforzamento del tessuto sociale per affrontare anche in modo preventivo le situazioni crescenti di nuove fragilità e vulnerabilità di persone e famiglie. In particolare si intendono attivare progetti di supporto alle famiglie colpite dalla crisi attraverso interventi di natura economica accompagnati da uno "spirito generativo". L'Amministrazione intende sperimentare forme di restituzione dell'assistenza prestata, sotto forma di attività di volontariato ai fini di utilità sociale in favore di Comuni, Enti Locali ed altri soggetti. Supportare la fragilità e la debolezza sociale delle famiglie con minori, attraverso una revisione delle tariffe derivante da una corretta applicazione del nuovo ISEE.</i></p> <p><i>Avviare a tale scopo un percorso di ascolto e concertazione sia con i Consorzi Iris e Cissabo, che con le parti sociali, per arrivare a definire le nuove soglie di accesso ed eventuali criteri aggiuntivi coerenti a rendere efficace il nuovo strumento in una logica di equità sociale e accessibilità per le fasce più deboli.</i></p>	<p>MISSIONE 12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia</p> <p><b>Programma</b> 05 Interventi per le famiglie</p>	<p>Verificare la fattibilità di progetti di "restituzione", proponendo modalità di attivazione compatibili con le normative vigenti in materia di lavori di pubblica utilità e sicurezza. Attivare forme di sperimentazioni generative di welfare, da concordare con i beneficiari delle prestazioni assistenziali, le organizzazioni di volontariato e del terzo settore, gli enti pubblici e privati per sviluppare nuovi modi di essere "società solidale"; proseguire le attività di supporto alle famiglie attraverso gli interventi disciplinati dal regolamento di accesso ai servizi; istituire un tavolo operativo con</p>	

		Iris e Cissabo per valutare l'impatto del nuovo isee sulle prestazioni sociali agevolate e la ricaduta sulle tariffe.	
<p><b>SERVIZI ALLE CATEGORIE E POLITICHE SULLA CASA</b></p> <p><i>Rispetto al diritto alla "casa" l'Amministrazione intende adottare strategie idonee a contrastare l'emergenza abitativa a fronte della contrazione di risorse pubbliche , dell'aumento degli sfratti nel privato e di un patrimonio immobiliare di edilizia sociale non più sufficiente a dare risposte a tutti. In particolare rispetto all'Aumento della morosità degli assegnatari nel mercato privato, si intende aderire a tutte le misure di sostegno attivabili sia a livello regionale che nazionale, per gli assegnatari di edilizia sociale, l'Amministrazione intende adottare provvedimenti di salvaguardia del "bene casa" attraverso una serie di accorgimenti utili a garantire la conservazione e la tutela dell'alloggio. L'Amministrazione intende promuovere progetti di social housing finalizzati a supportare e accompagnare verso un percorso di autogestione degli spazi e "consapevolezza all'abitare" soprattutto le famiglie assegnatarie di alloggi E.S. L'amministrazione intende aderire a tutte le misure di sostegno del "diritto all'abitare" promosse a livello locale, regionale e nazionale</i></p>	<p>MISSIONE 12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia</p> <p><b>Programma 06</b> Interventi per il diritto alla casa</p>	<p>Adottare gli atti finalizzati a dare attuazione alle misure regionali previste dalla DGR 16-362 del 29/9/2014 di contrasto all'emergenza abitativa. Adottare gli atti e gli interventi utili a supportare le famiglie che vivono situazioni di emergenza abitativa nel rispetto delle normative e dei regolamenti vigenti. Supportare e sensibilizzare gli assegnatari di alloggi di edilizia privata al pagamento dei canoni e delle quote minime per l'accesso al Fondo sociale. Predisporre unprogetto di social housing presso il condominio di via Milano 22 , verificando l'eventuale adesione a bandi di finanziamento a ciò dedicati</p>	

<p><b>SERVIZI PER LA FAMIGLIA E INCLUSIONE</b></p> <p><i>Collaborare con il Consorzio Iris per dare risposte comuni ai problemi sociali del territorio e per individuare forme organizzative idonee a garantire un'efficace ed efficiente gestione dei servizi socio-assistenziali e sociosanitari.</i></p> <p><i>Nell'ottica di favorire un avvicinamento tra i Consorzi IRIS e Cissabo e il Comune di Biella, promuovere azioni di coordinamento finalizzate all'obiettivo dell'uniformità dei servizi. Supportare le famiglie e le situazioni di fragilità attraverso gli interventi di natura socio assistenziali previsti dal Regolamento comunale di accesso ai servizi, migliorando l'efficacia di alcuni interventi. Attivare, d'intesa con i consorzi, il Tribunale e le istituzioni del territorio coinvolte, un tavolo di lavoro per ricercare soluzioni di reale sostegno a favore dei soggetti fragili che necessitano di istituti di protezione utili a rendere detti strumenti efficaci, nell'ottica di un welfare "partecipativo" ed inclusivo</i></p>	<p>MISSIONE 12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia</p> <p><b>Programma 07</b> Programmazione e governo dei servizi socio sanitari e sociali</p>	<p>Le risorse del programma vengono utilizzate principalmente per l'erogazione dei contributi economici socio assistenziali e per progetti di supporto. Rivedere i criteri di accesso alle prestazioni anche alla luce delle nuove normative in materia di trasparenza e anticorruzione. Avviare un tavolo di lavoro con i Consorzi, il Tribunale, l'ASI e le associazioni coinvolte nella tutela delle persone più fragili, bisognose di istituti di protezione.</p>	
<p><b>SERVIZI ALLE CATEGORIE DEBOLI E POLITICHE SULLA CASA</b></p> <p><i>Mettendo in relazione progettuale nuovo polo sanitario, Asl, associazioni, volontariato, scuola e società sportive si potranno sperimentare progetti di prevenzione legati a nuovi stili di vita e benessere, in chiave sostenibile dal punto di vista economico, sociale, ambientale (rigenerazione urbana, rigenerazione umana). L'obiettivo è ambizioso ed è possibile solo tramite una attiva e lungimirante cabina di regia del territorio e una nuova capacità progettuale che trasformi Biella in capitale del benessere. L'Amministrazione crede nel</i></p>	<p>MISSIONE 12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia</p> <p><b>Programma 08</b> cooperazione e associazionismo</p>	<p>Adottare gli atti finalizzati a dare attuazione alle finalità programmatiche dell'Amministrazione. Coinvolgere associazioni sportive, di volontariato, scuole e altri soggetti del territorio per verificare la sostenibilità di progetti finalizzati a promuovere corretti stili di vita e il benessere dei cittadini (minori, adulti,</p>	

<p><i>l'associazionismo e nel volontariato quali strumenti di governo dei servizi sociali, in grado di offrire alla comunità locale coesione, sviluppo, solidarietà, partecipazione e cittadinanza attiva. Per tale ragione, intende sostenere e promuovere, d'intesa con il CSV e le istituzioni preposte, la crescita dell'associazionismo, con l'obiettivo di rafforzare il tessuto associativo per sostenere e accompagnare le associazioni mettendo a disposizione le infrastrutture necessarie al loro sviluppo e favorire la costruzione di legami tra le associazioni e con il territorio</i></p>		anziani).	
<p><b>SERVIZI PER FAMIGLIE E INCLUSIONE</b></p> <p><i>La programmazione strategica degli interventi del Comune e le priorità di intervento saranno effettuate secondo principi del "bilancio di genere", in favore di una politica territoriale che colmi i divari e agisca sulle discriminazioni per dare a tutti pari opportunità</i></p>	<p>12 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA</p> <p>Programma 09 - Servizio necroscopico e cimiteriale</p>	<p>Gestione ordinaria del servizio necroscopico e cimiteriale con particolare attenzione al rispetto della carta dei servizi.</p> <p>Seguire il compimento e l'avviare dell'entrata in servizio del Servizio in concessione del nuovo Forno Crematorio. Dar corso alla realizzazione di nuovi campi per diversi credi confessionali.</p>	
<p><b>PACCHETTO COMMERCIO</b></p> <p><i>La necessità di rianimare, sia dal punto di vista sociale sia commerciale il centro storico della Città rende opportuna l'organizzazione di manifestazioni culturali e artistiche che da un lato richiamino la presenza di fruitori e dall'altra stimolino le iniziative imprenditoriali che attualmente vivono un periodo di grandi difficoltà.</i></p>	<p>14- SVILUPPO ECONOMICO E COMPETITIVITA'</p> <p><b>Programma 02 –</b> Commercio – reti distributive - tutela dei consumatori</p>	<p>Studio di fattibilità ed eventuale formulazione di una proposta di revisione della pianta organica delle farmacie nel territorio comunale di Biella, alla luce della richiesta di trasferimento di una di esse pervenuta all'Ente.</p>	

<p><i>Per realizzare l'obiettivo descritto risulta auspicabile una stretta sinergia tra le Associazioni di categoria e gli uffici comunali preposti.</i></p>	<p>14- SVILUPPO ECONOMICO E COMPETITIVITA'</p> <p><b>Programma 02 –</b> Commercio – reti distributive - tutela dei consumatori</p>	<p>Predisposizione di Regolamento Comunale che disciplini l'affitto di poltrona da parte di parrucchiere ed estetiste.</p>	
<p><b>EFFICIENZA EFFICACIA TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b></p> <p><i>Al fine di provvedere ad una crescente forma di semplificazione dei procedimenti amministrativi riguardanti le attività produttive, in un settore nel quale il risparmio di tempo risulta funzionale a un miglior svolgimento dell'iniziativa imprenditoriale, si rende necessaria una rivisitazione della normativa regolamentare vigente e della connessa modulistica messa a disposizione dell'utenza</i></p>	<p>14- SVILUPPO ECONOMICO E COMPETITIVITA'</p> <p><b>Programma 04 –</b> Reti ed altri servizi di pubblica utilità</p>	<p>Rivisitazione dell'intera modulistica in chiave semplificativa al fine di fornire agli utenti, privati e istituzionali, uno strumento di interazione con la Pubblica Amministrazione il più possibile snello e di più facile impiego.</p>	

**GRADO DI ATTUAZIONE FINANZIARIA PER PROGRAMMI al  
31/12/2015**

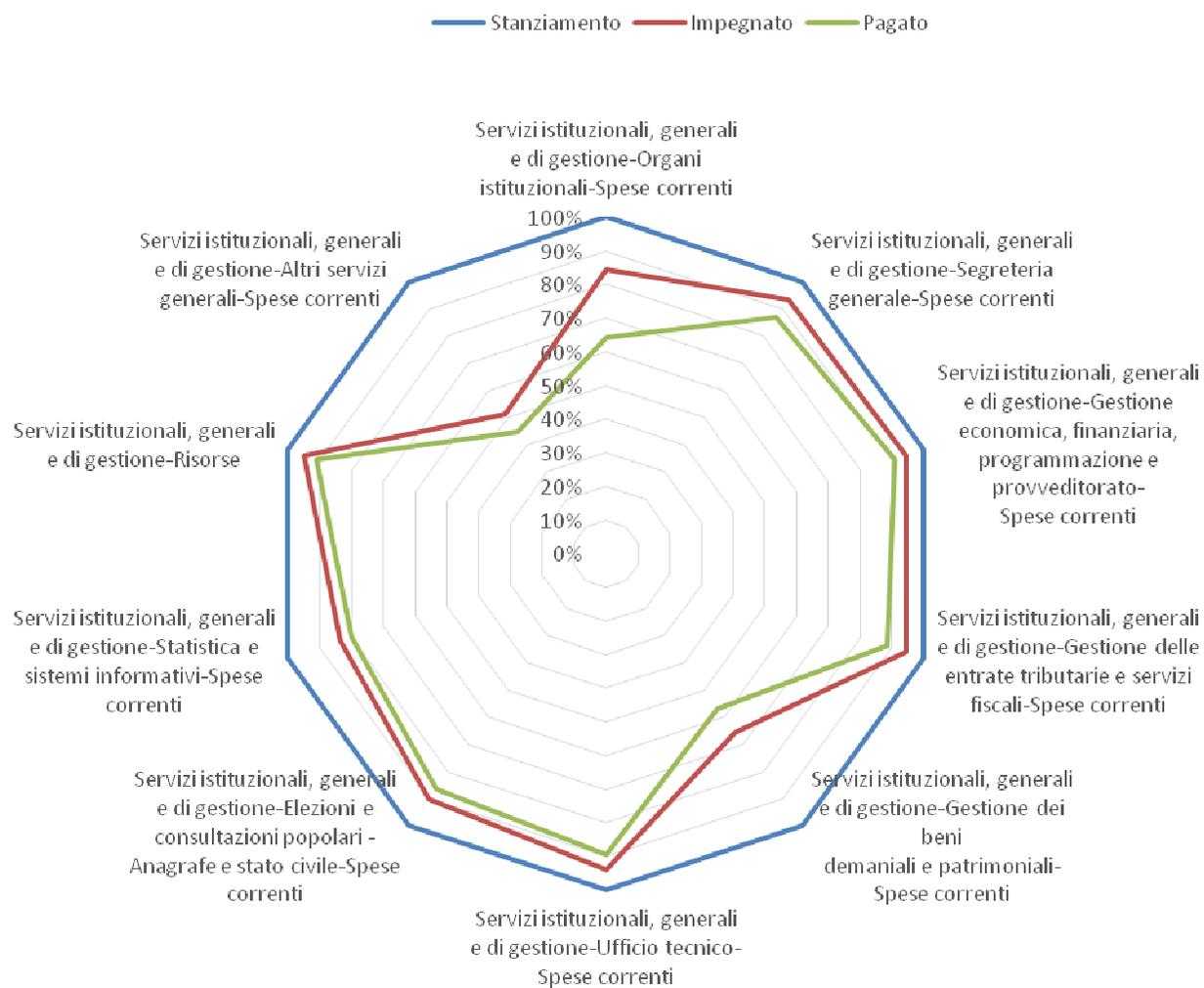
## GRADO DI ATTUAZIONE FINANZIARIA PER PROGRAMMI al 31/12/2015

### MISSIONE 1

Codifica	Descrizione Programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	Pagato al 31/12	Impegnat o	Pagato
<b>01011</b>	Servizi istituzionali, generali e di gestione-Organi istituzionali-Spese correnti	791.403,00	668.542,35	509.474,69	84%	64%
<b>01021</b>	Servizi istituzionali, generali e di gestione-Segreteria generale-Spese correnti	805.754,00	750.564,90	698.097,62	93%	87%
<b>01031</b>	Servizi istituzionali, generali e di gestione-Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato- Spese correnti	700.874,00	661.955,83	635.842,66	94%	91%
<b>01041</b>	Servizi istituzionali, generali e di gestione-Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali-Spese correnti	890.731,00	840.355,94	788.883,39	94%	89%

<b>01051</b>	Servizi istituzionali, generali e di gestione-Gestione dei beni demaniali e patrimoniali-Spese correnti	436.736,00	287.419,10	248.447,85	66%	57%
<b>01061</b>	Servizi istituzionali, generali e di gestione-Ufficio tecnico-Spese correnti	1.250.961,00	1.172.895,26	1.116.251,92	94%	89%
<b>01071</b>	Servizi istituzionali, generali e di gestione-Elezioni e consultazioni popolari - Anagrafe e stato civile-Spese correnti	506.691,00	456.978,11	437.438,56	90%	86%
<b>01081</b>	Servizi istituzionali, generali e di gestione-Statistica e sistemi informativi-Spese correnti	1.324.218,00	1.109.711,75	1.059.414,71	84%	80%
<b>01101</b>	Servizi istituzionali, generali e di gestione-Risorse	402.770,00	381.925,60	366.880,12	95%	91%
<b>01111</b>	Servizi istituzionali, generali e di gestione-Altri servizi generali-Spese correnti	6.177.187,49	3.152.064,54	2.773.565,60	51%	45%

## ANDAMENTO MISSIONE 1 AL 31 DICEMBRE 2015



## Missione 2

Codifica	Descrizione Programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>02011</b>	Giustizia-Uffici giudiziari-Spese correnti	209.986,00	195.763,23	187.060,54	93%	89%

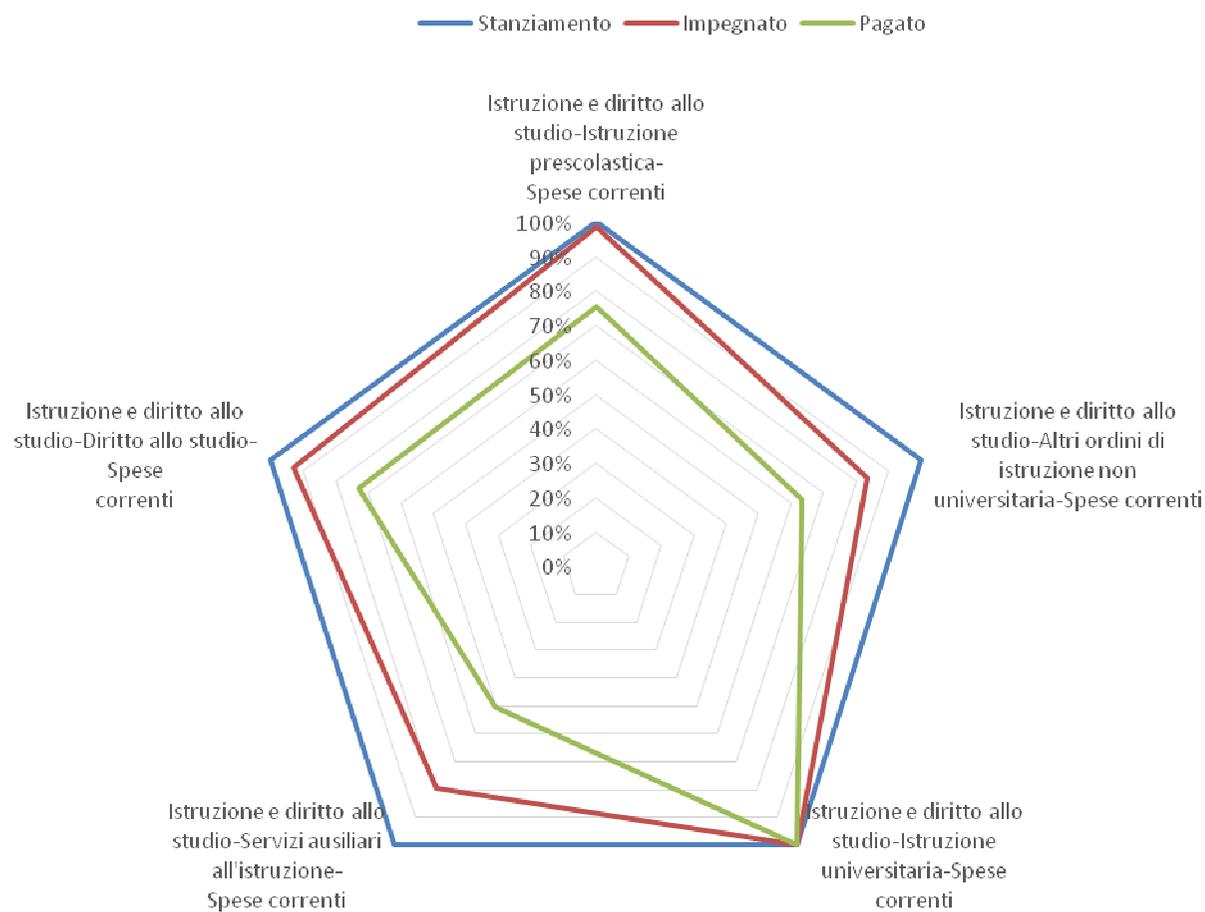
## Missione 3

Codifica	Descrizione Programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>03011</b>	Ordine pubblico e sicurezza-Polizia locale e amministrativa-Spese correnti	2.525.465,00	2.354.825,89	2.149.038,66	93%	85%

## Missione 4

Codifica	Descrizione Programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>04011</b>	Istruzione e diritto allo studio-Istruzione prescolastica-Spese correnti	388.792,00	383.277,67	292.841,55	99%	75%
<b>04021</b>	Istruzione e diritto allo studio-Altri ordini di istruzione non universitaria-Spese correnti	816.365,00	680.790,93	516.806,94	83%	63%
<b>04041</b>	Istruzione e diritto allo studio-Istruzione universitaria-Spese correnti	57.700,00	57.700,00	57.700,00	100%	100%
<b>04061</b>	Istruzione e diritto allo studio-Servizi ausiliari all'istruzione-Spese correnti	269.486,00	214.333,78	135.617,37	80%	50%
<b>04071</b>	Istruzione e diritto allo studio-Diritto allo studio-Spese correnti	1.421.979,00	1.322.494,59	1.040.375,63	93%	73%

# ANDAMENTO MISSIONE 4 AL 31 DICEMBRE 2015



### Missione 5

Codifica	Descrizione programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>05021</b>	Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali-Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale-Spese correnti	1.459.122,00	1.359.862,29	1.266.001,92	93%	87%

### Missione 6

Codifica	Descrizione Programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>06011</b>	Politiche giovanili, sport e tempo libero-Sport e tempo libero-Spese correnti	1.067.240,00	972.102,78	720.701,46	91%	68%
<b>06021</b>	Politiche giovanili, sport e tempo libero- Giovani-Spese correnti	97.547,00	89.335,91	82.549,29	92%	85%

### Missione 7

Codifica	Descrizione Programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>07011</b>	Turismo-Sviluppo e valorizzazione del turismo-Spese correnti	38.459,00	35.976,50	23.048,50	94%	60%

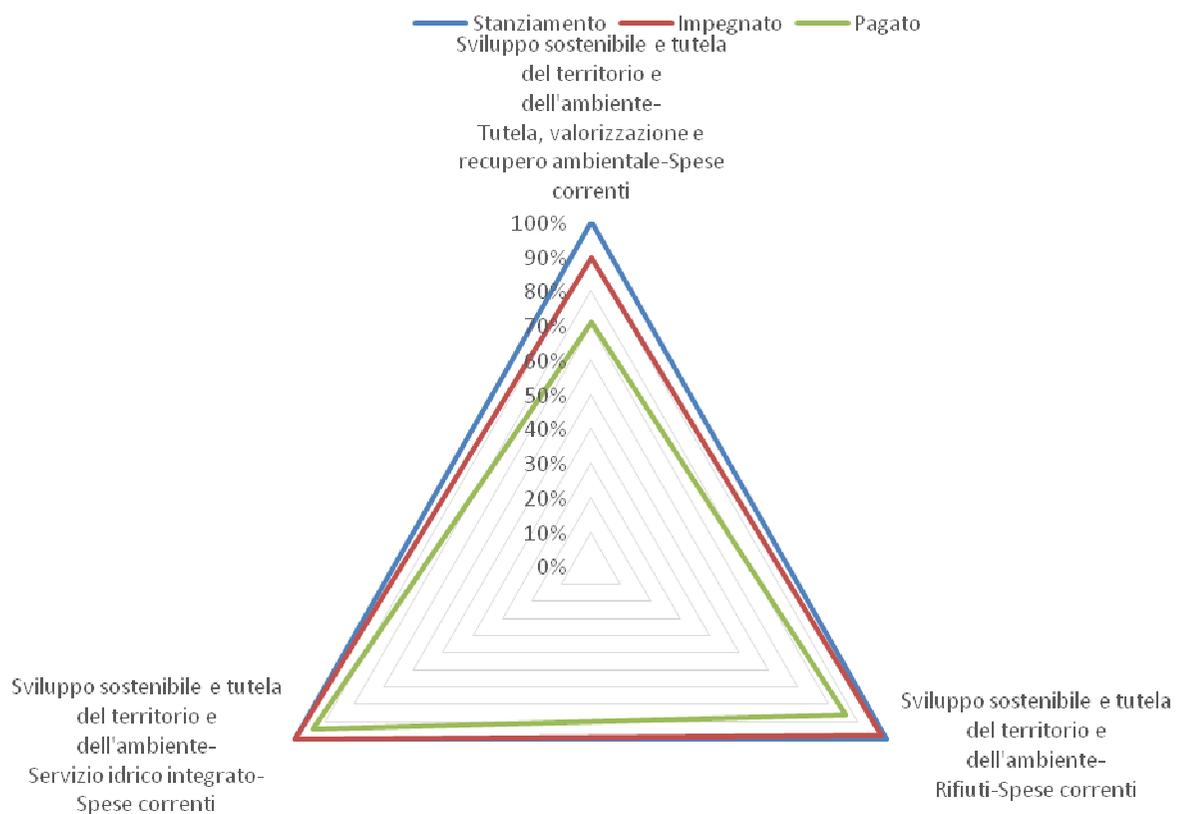
### Missione 8

Codifica	Descrizione Programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>08011</b>	Assetto del territorio ed edilizia abitativa-Urbanistica e assetto del territorio-Spese correnti	188.209,00	172.901,83	164.902,88	92%	88%
<b>08021</b>	Assetto del territorio ed edilizia abitativa-Edilizia residenziale pubblica e locale e piani di edilizia economicopopolare-Spese correnti	126.805,00	82.463,95	80.413,30	65%	63%

## Missione 9

Codifica	Descrizione Programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>09021</b>	Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente- Tutela, valorizzazione e recupero ambientale-Spese correnti	727.437,00	651.851,73	516.805,90	90%	71%
<b>09031</b>	Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente- Rifiuti-Spese correnti	8.654.378,00	8.486.224,52	7.463.591,26	98%	86%
<b>09041</b>	Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente- Servizio idrico integrato- Spese correnti	10.709,00	10.708,37	10.083,74	100%	94%

## ANDAMENTO MISSIONE 9 AL 31 DICEMBRE 2015



### Missione 10

Codifica	Descrizione Programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>10021</b>	Trasporti e diritto alla mobilità-Trasporto pubblico locale-Spese correnti	1.134.190,00	1.118.847,43	370.284,75	99%	33%
<b>10051</b>	Trasporti e diritto alla mobilità-Viabilit� e infrastrutture stradali-Spese correnti	2.417.797,00	2.341.723,89	2.071.655,36	97%	86%

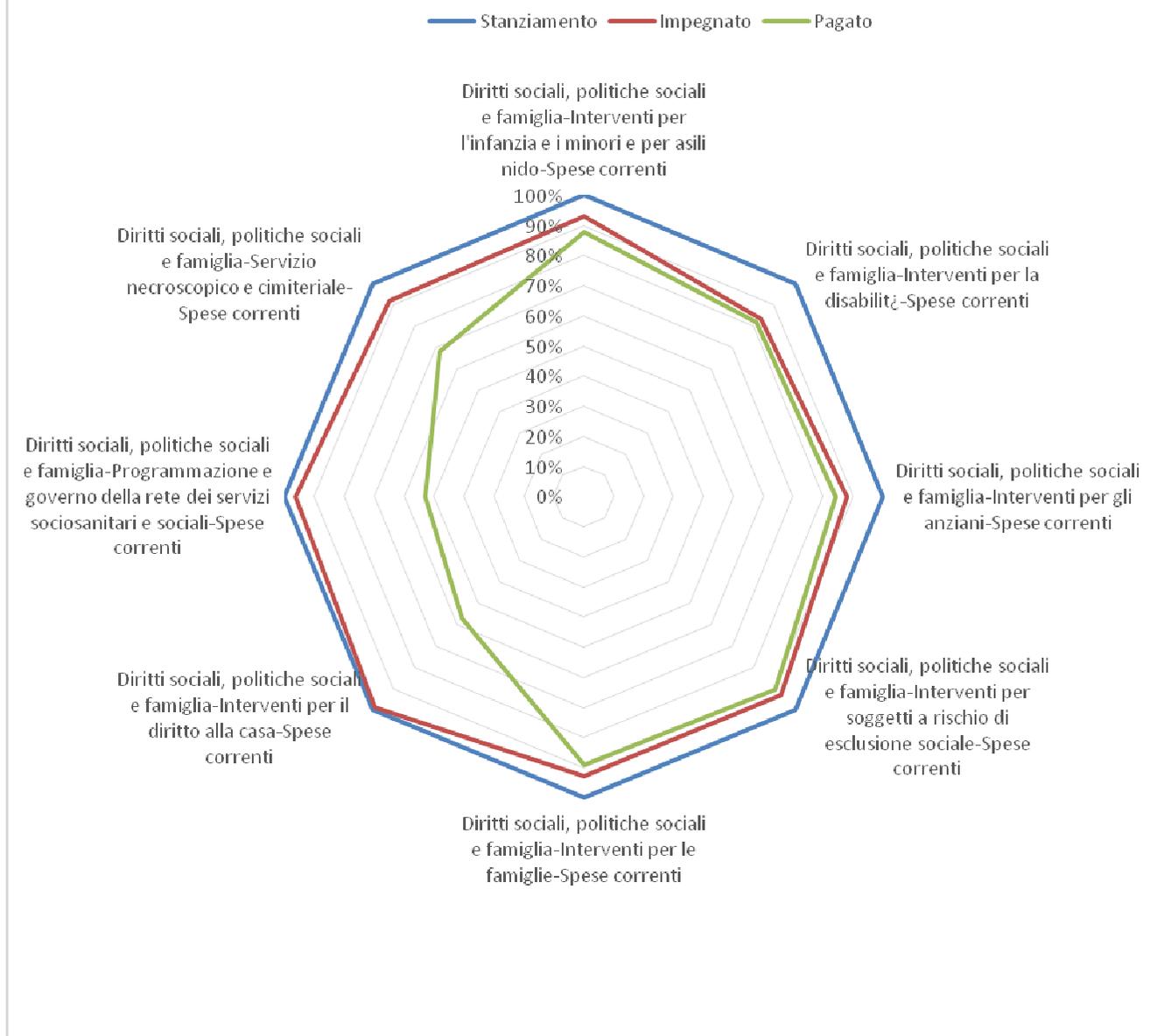
### Missione 11

Codifica	Descrizione Programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>11011</b>	Soccorso civile-Sistema di protezione civile-Spese correnti	180.223,00	161.705,11	134.249,90	90%	74%

## Missione 12

Codifica	Descrizione programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>12011</b>	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia-Interventi per l'infanzia e i minori e per asili nido-Spese correnti	2.163.689,00	2.016.659,60	1.899.134,35	93%	88%
<b>12021</b>	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia-Interventi per la disabilità-Spese correnti	34.405,00	28.782,26	28.087,36	84%	82%
<b>12031</b>	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia-Interventi per gli anziani-Spese correnti	147.381,00	129.768,03	124.227,62	88%	84%
<b>12041</b>	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia-Interventi per soggetti a rischio di esclusione sociale-Spese correnti	120.416,00	112.386,16	108.850,26	93%	90%
<b>12051</b>	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia-Interventi per le famiglie-Spese correnti	101.308,00	94.001,82	90.208,96	93%	89%
<b>12061</b>	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia-Interventi per il diritto alla casa-Spese correnti	2.452.446,00	2.421.325,89	1.407.217,58	99%	57%
<b>12071</b>	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia-Programmazione e governo della rete dei servizi sociosanitari e sociali-Spese correnti	1.186.735,00	1.144.157,98	628.433,40	96%	53%
<b>12091</b>	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia-Servizio necroscopico e cimiteriale-Spese correnti	291.234,00	267.811,10	198.230,78	92%	68%

# ANDAMENTO MISSIONE 12 AL 31 DICEMBRE 2015



## Missione 14

Codifica	Descrizione programma	Stanziamiento al 31/12	Impegnato al 31/12	pagato al 31/12	Impegnato	Pagato
<b>14021</b>	Sviluppo economico e competitività-Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori-Spese correnti	120.354,00	114.668,52	105.585,93	95%	88%
<b>14041</b>	Sviluppo economico e competitività-Reti e altri servizi di pubblica utilità-Spese correnti	40.191,00	38.202,92	36.536,05	95%	91%

# **OBIETTIVI STRATEGICI INDIVIDUALI DEI** **DIRIGENTI**

## OBIETTIVI STRATEGICI INDIVIDUALI DEI DIRIGENTI

SOSTANZIALMENTE REGOLARE



CON CRITICITÀ E RINVIATO ALL'ANNO SUCCESSIVO



CON CRITICITÀ E NON CONCLUSO



DA AVVIARE



DA AVVIARE IN ANNI SUCCESSIVI



OBIETTIVO STRATEGICO	MISSIONE	PROGRAMMA	OBIETTIVO	STATO DI ATTUAZIONE
AGENDA DIGITALE	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	08 - Statistica	Agenda Digitale - Annuario Statistico	
			Gestione elettronica fascicolo personale elettore	
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	02 - Segreteria Generale	Gestione procedura segnalazioni dei cittadini (segnaloabiella) -	
POTENZIAMENTO MUSEO DEL TERRITORIO	05 - Tutela E Valorizzazione Dei Beni E Delle Attivita' Culturali	01 - Valorizzazione dei beni di interesse storico	Programmazione e gestione mostre temporanee al Museo del Territorio	

<b>BIELLA RACCONTATA SUI SOCIAL NETWORK</b>	07 - Turismo	01 - Sviluppo e valorizzazione del turismo	- Programmazione e gestione eventi in occasione di EXPO 2015.	
<b>RIGENERAZIONE DEI BENI COMUNALI</b>	05 - Tutela E Valorizzazione Dei Beni E Delle Attivita' Culturali	02 - Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale	Gestione provvisoria Biblioteca Ragazzi presso Villa Schneider	
			Attivazione nuova sede Biblioteca Civica (subordinato al rispetto dei tempi di ultimazione lavori edili ed impiantistici)	
<b>REGISTRO DELLE UNIONI CIVILI</b>	01 - SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE	07 - Elezioni e consultazioni popolari, anagrafe e stato civile	Registro Unioni Civili	
<b>BILANCIO APERTO</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	03 - Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato	Predisposizione di un bilancio di gestione trimestrale cumulato per l'esercizio finanziario 2016 - 2018 in modalità open source, disponibile sul sito istituzionale ( #biellacasadivetro)	
<b>EQUITA' FISCALE</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	04 - Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali	Attivazione del cruscotto fiscale e delle sinergie con le principali banche dati messe a disposizione dallo strumento del CSI	
	04 - Istruzione E Diritto Allo Studio	Diritto allo Studio	Potenziamento del sistema di verifica dei pagamenti rette. <i>(monitoraggio trimestrale contabile servizio ristorazione scolastica).</i>	

<b>EQUITA' FISCALE</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	05 - Gestione dei beni demaniali e patrimoniali	Integrazione Sistema Informativo Territoriale con dati del patrimonio	
<b>SERVIZI PER FAMIGLIE E INCLUSIONE SOCIALI</b>	04 - ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO	07 - Diritto allo Studio	Organizzazione centri estivi per bambini da 3 a 11 anni <i>(su base progettuale)</i>	
			Educare a corretti stili di vita. <i>(studio fattibilità Progetto rifiuti zero in mensa)</i>	
			Mantenimento qualitativo e quantitativo dei servizi anche a seguito delle riduzioni tariffarie sui servizi prestati: <i>attività 1: mantenimento standard dei servizi di assistenza scolastica: ristorazione, pre e doposcuola e trasporto nell'ambito di un sistema di agevolazioni, quali le riduzioni tariffarie sui servizi prestati, teso a garantire il diritto allo studio)</i> <i>attività 2: promuovere la partecipazione delle famiglie).</i>	
			Mantenimento qualitativo e quantitativo del servizio Ludoteca. ( <i> predisporre progetti a tema rivolti alla scuola d'infanzia ed elementare e all'utenza libera 0 - 11 anni)</i>	

<p><b>POLITICHE EDUCATIVE INTEGRATE PER GARANTIRE SERVIZI A SUPPORTO DELLE FAMIGLIE</b></p>	<p>12 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA</p>	<p>01 - Interventi per l'infanzia e i minori e per asili nido</p>	<p>Ottimizzare la capacità di risposta alla domanda di nido d'infanzia comunale.</p>	
			<p>Attivare iniziative a supporto della genitorialità</p>	
			<p>Sviluppo uniforme di modalità operative e organizzative nelle strutture comunali</p>	
			<p>Interventi clima organizzativo</p>	
<p><b>PACCHETTO COMMERCIO</b></p>	<p>14 - SVILUPPO ECONOMICO E COMPETITIVITA</p>	<p>02 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori</p>	<p>Studio di fattibilità ed eventuale formulazione di una proposta di revisione della pianta organica delle farmacie nel territorio comunale di Biella, alla luce della richiesta di trasferimento di una di esse pervenuta all'ente.</p>	
		<p>02 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori</p>	<p>Predisposizione di linee guida che disciplinino l'affitto di poltrona da parte di attività di acconciatore ed estetista.</p>	

<b>SOCCORSO CIVILE</b>	11 - SOCCORSO CIVILE	1 - Sistema di Protezione Civile	Attività' di formazione e di informazione anche di carattere innovativo del personale e dei volontari alle problematiche dell'emergenza e del ruolo del volontariato nella protezione civile, nonché in via sperimentale degli amministratori dei comuni convenzionati.	
			Gestione e coordinamento sala operativa a livello di c.o.c., c.o.i. e c.o.m. con contestuale e graduale sostituzione degli apparati radio analogici con nuova tecnologia digitale, finalizzato anche allo studio di fattibilità circa la realizzazione di un ponte radio unico per la polizia municipale e la protezione civile	
			Collaborazione e supporto alla polizia locale in occasione di manifestazioni e/o attività non in emergenza alla luce della nuova riorganizzazione del settore sotto un unico dirigente	
			Realizzazione di esercitazioni specificatamente mirate a simulare la necessita' di isolare in tempi rapidi determinate zone in caso di emergenza,	
<b>POLITICHE EDUCATIVE INTEGRATE PER GARANTIRE SERVIZI A SUPPORTO DELLE FAMIGLIE</b>	12 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA	01 - Interventi per l'infanzia e i minori e per asili nido	Rimodulazione del servizio di educativa territoriale a favore dei minori in condizioni di disagio alla luce dei modificati contesti socio-familiari.	
			Attivazione del nuovo modello di educativa territoriale.	

<b>SERVIZI PER LA FAMIGLIA E INCLUSIONE</b>	12 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA	03 - Interventi per gli anziani	Rimodulazione di progetti finalizzati alla domiciliarità degli anziani.	
			Riordino alla luce del nuovo isee della regolamentazione in materia di integrazione rette/compartecipazione al costo quota sociale.	
			Ripensare al ruolo degli operatori socio sanitari alla luce dei nuovi fabbisogni di cura e della riforma sociosanitaria.	
		05 - Interventi per le famiglie	Supportare la fragilità e la debolezza sociale delle famiglie con minori, attraverso la corretta applicazione del nuovo isee ai sensi del dpcm 159/2013.	
			Sperimentazione di progetti di welfare generativo con organizzazioni di volontariato e del terzo settore, enti pubblici e privati per sviluppare nuovi modi di essere "società solidale".	
			Definire le nuove soglie di accesso alle prestazioni sociali agevolate ed eventuali criteri aggiuntivi coerenti a rendere efficace il nuovo isee ai sensi del dpcm 159/2013.	
<b>SERVIZI PER LA FAMIGLIA E INCLUSIONE</b>	12 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA	07 - Programmazione e governo dei servizi socio sanitari e sociali	Progettare l'attuazione di un servizio di tutela dei più fragili, che coinvolga persone capaci e disponibili a tale attività individuando le modalità con le quali si possa assicurare loro il supporto amministrativo e legale necessario.	
			Avviare un percorso di ascolto e concertazione con le amministrazioni locali, i consorzi iris e cissabo: per favorire un avvicinamento tra i consorzi e il comune di Biella.	

<b>SERVIZI ALLE CATEGORIE E POLITICHE DELLA CASA</b>	12 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA	04 - Interventi per soggetti a rischio esclusione sociale	Sviluppo di iniziative di social housing per favorire la "consapevolezza dell'abitare".	
			Progetti di "collocazione a termine" a favore delle persone presenti sul territorio che versano in condizioni di emergenza abitativa estrema.	
		06 - Interventi per il diritto alla casa	Adesione e attivazione delle misure regionali di contrasto all'emergenza abitativa.	
			Attivazione di strumenti idonei per facilitare l'accesso alle informazioni in materia di politiche abitative.	
<b>CULTURA NELLA SCUOLA</b>	06 - POLITICHE GIOVANILI	02 - giovani	Definizione di progetti attività/eventi/manifestazioni anche in collaborazione con realtà già operanti sul territorio, in linea con gli indirizzi politici ritenuti prioritari nell'ambito delle politiche giovanili.	
			Rilancio del progetto botteghe giovani.	

<b>CULTURA NELLA SCUOLA</b>	06 - POLITICHE GIOVANILI	02 - giovani	Aumentare l'attrazione del palazzo Ferrero per consentirne il pieno sviluppo in termini di promozione culturale.	
			Riorganizzazione del servizio di informagiovani partendo dalle esigenze dei giovani che vivono la città.	
			Affidamento del palazzo Ferrero ad uno o più partner che ne promuovano lo sviluppo e le finalità	
			Rendere accessibile il sito informagiovani su tutti gli applicativi tecnologici.	
<b>PIANO REGOLATORE PARTECIPATO</b>	08 - Assetto Del Territorio Ed Edilizia Abitativa	01 - Urbanistica e assetto del territorio	Ricognizione stato attuazione prg vigente - effettuare una indagine conoscitiva dei fabbisogni di cittadini, operatori economici e associazioni di categoria a cui seguirà ove necessario una variante dello strumento urbanistico.	
			Partecipazione al progetto di aggiornamento del sistema informativo territoriale comunale con il caricamento e l'aggiornamento dei dati per i servizi di competenza (previa formazione del personale all'utilizzo del nuovo sistema informativo qgis)	

<p align="center"><b>PIANO REGOLATORE PARTECIPATO</b></p>	<p>08 - Assetto Del Territorio Ed Edilizia Abitativa</p>	<p>01 - Urbanistica e assetto del territorio</p>	<p>Revisione criteri trasformazione diritto superficie ed eliminazione vincoli per immobili in diritto di proprietà - alla luce della nuova normativa si procederà a revisione dei criteri di calcolo dei corrispettivi di trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà</p>	
<p align="center"><b>CICLO INTEGRATO RIFIUTI</b></p>	<p>02 - Tutela, Valorizzazione E Recupero Ambientale</p>	<p>03 - Rifiuti</p>	<p>Riduzione passaggi raccolta della frazione indifferenziata - nuova frequenza di passaggi per la raccolta della frazione indifferenziata uniformandola ad un unico passaggio settimanale in tutto il territorio.</p>	
<p align="center"><b>REVISIONE LINEE DI TRASPORTO URBANO ED EXTRAURBANO</b></p>	<p>10 - Trasporti E Diritto Alla Mobilita'</p>	<p>02 - Trasporto pubblico locale</p>	<p>Revisione risorse per tpl - in ottica di ottimizzazione delle risorse si procederà ad una revisione in termini di orari e tariffe dei servizi forniti, sia per la funicolare che per il servizio su gomma, eliminando le agevolazioni indiscriminate al fine di garantire la continuità dei servizi all'utenza.</p>	
			<p>Revisione percorso anello urbano - verifica dell'utenza della linea 900, in collaborazione con la provincia per lo studio di un servizio più efficace e rapido di collegamento tra il centro ed il nuovo ospedale.</p>	

<b>PATTO ENERGIA</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	06 - Ufficio Tecnico	Miglioramento efficienza energetica - rinegoziazione contratto fornitura teleriscaldamento	
			Miglioramento efficienza energetica - sostituzione impianti illuminazione pubblica di proprietà comunale.	
<b>ABBATTIMENTO DEI CONSUMI DEL COMUNE</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	06 - Ufficio Tecnico	Miglioramento efficienza energetica - manutenzione impianti illuminazione pubblica di proprietà enel sole.	
			Miglioramento efficienza energetica - sostituzione componenti impiantistica nella manutenzione ordinaria.	
			Miglioramento efficienza energetica - sostituzione impianti illuminazione pubblica di proprietà comunale.	
<b>GESTIONE DEGLI ATTUALI IMPIANTI SPORTIVI</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	06 - Ufficio Tecnico	Recupero funzionale e la messa in sicurezza delle aree per lo sport e l'aggregazione libera presenti in città.	
			Gestione convenzione impianti sportivi.	

<b>GESTIONE DEGLI ATTUALI IMPIANTI SPORTIVI</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	06 - Ufficio Tecnico	Affidamento in gestione impianti sportivi mediante procedure ad evidenza pubblica.	
			Recupero funzionale e la messa in sicurezza delle aree per lo sport e l'aggregazione libera presenti in città.	
<b>RIGENERAZIONE DEI BENI COMUNI</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	06 - Ufficio Tecnico	Realizzazione interventi previsti nel programma annuale delle opere pubbliche.	
			Georeferenziazione aree verdi - esecuzione.	
			Realizzazione interventi previsti nel programma annuale delle opere pubbliche( giardini).	
<b>VALORIZZAZIONE DELLA MONTAGNA</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	06 - Ufficio Tecnico	Interventi di recupero sentieristica Conca di Oropa: Fontanamore 2015.	
<b>PIANI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	06 - Ufficio Tecnico	Attuazione programma oo.pp. annuale di competenza.(progettazione )	
<b>PIANODI MANUTENZIONE STRAORDINARIA</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	06 - Ufficio Tecnico	Programma interventi mobilita' ciclistica.	

<b>PIANODI MANUTENZIONE STRAORDINARIA</b>	01 - Servizi Istituzionali, Generali E Di Gestione	06 - Ufficio Tecnico	Attuazione programma oo.pp. annuale di competenza. (giardini pubblici)	
			Realizzazione forno crematorio.	
			Attuazione programma oo.pp. annuale di competenza. (cimiteri)	
			Attuazione programma oo.pp. annuale di competenza.(estumulazione )	
<b>EFFICIENZA EFFICACIA TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b>	01 - SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE	07 - Elezioni e consultazioni popolari, anagrafe e stato civile	Gestione Separazioni davanti all'Ufficiale di Stato Civile (Legge 10.11.2014 n.162) –	
			Mantenimento standards qualitativi dei servizi	
		11-altri servizi generali	Perfezionamento verbali di gara	

<b>EFFICIENZA EFFICACIA TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b>	01 - SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE	03-gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato	- Predisposizione bando di gara per aggiudicazione servizio di Tesoreria	
			Predisposizione bando di gara per individuazione broker assicurativo	
			Adeguamento Regolamento di Contabilità alla normativa consolidata	
		08-statistica e sistemi informatici	Predisposizione di proposte operative in sinergia con CSI Piemonte per i servizi: Biblioteca, SUAP, Protocollo e Gestione documentale	
	02-Giustizia	01- Uffici giudiziari	Supportare gli Uffici Ministeriali nel subentro delle utenze	
			Supporto a legale per il recupero giudiziale spese pregresse	
	20 fondi ed accantonamenti	01-fondo di riserva	Soddisfare le esigenze straordinarie di bilancio o le necessità derivanti da dotazioni degli interventi di spesa corrente che si sono rivelate insufficienti nei limiti dello stanziamento autorizzato(fondo riserva)	
		02 fondo svalutazione crediti	Predisposizione e mantenimento dello stanziamento del fondo svalutazione crediti adeguato a norma di legge	

<b>EFFICIENZA EFFICACIA TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b>	50-debito pubblico	01-quota interessi ammortamento prestiti obbligazionari	Predisposizione di gara pubblica per l'accesso al finanziamento delle Opere Pubbliche del triennio individuate dallo strumento di programmazione degli investimenti	
			Rinegoziazione prestiti con la Cassa DD.PP. In conformità ai disposti di legge	
	<b>04 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA</b>	01 - Interventi per l'infanzia e i minori e per asili nido	Predisposizione nuovo regolamento asili nido	
	<b>01 - SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE</b>	10 - Risorse umane	Assicurare il rispetto dei limiti di spesa del personale (attività: monitoraggio costante spesa del personale)	
			Benessere organizzativo.	
			Predisposizione nuova macro struttura organizzativa del Comune	
			Rivedere le schede di Settore relative ai Procedimenti Amministrativi	

<b>EFFICIENZA EFFICACIA TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b>	<b>01 - SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE</b>	10 - Risorse umane	Studio di fattibilità sportello polifunzionale	
			Attivazione corso di formazione per semplificare il linguaggio degli atti amministrativi	
			Razionalizzazione delle iniziative di formazione del personale attraverso la valorizzazione dei formatori interni	
	<b>03 - ORDINE PUBBLICO E SICUREZZA</b>	01 - Polizia locale e amministrativa	Organizzazione di servizi in borghese mirati all'accertamento di condotte illecite con particolare riferimento al controllo di attività commerciali e pubblici esercizi.	
			Riorganizzazione dell'intera struttura del comando al fine di garantirne la massima funzionalità, razionalizzandone le risorse a disposizione per assicurare una maggiore presenza sul territorio e perseguire obiettivi connessi alla sicurezza urbana e, in particolare, stradale, con la messa a punto di specifiche campagne di controlli mirati a contrastare le condotte illecite ritenute più gravi.	
			Studio di fattibilità e dei costi con relativa proposta all'amministrazione comunale per la realizzazione di un ponte radio unico per la polizia municipale e la protezione civile	
			Rivisitazione della modulistica in chiave semplificativa al fine di fornire agli utenti privati ed istituzionali, uno strumento di interazione con la Pubblica Amministrazione il più possibile snello e di più facile impiego.	

RISULTATI DELLE INDAGINI DI  
CUSTOMER *ANNO 2015*

# Asili Nido

## Asili nido

### Composizione campione indagine

PROFILO DELL' UTENTE		N.ro	%	
1)	COMPILATORE	MAMMA	82	66,67%
		PAPA'	29	23,58%
		ALTRO	8	6,50%
		NON RISPONDE	4	3,25%
2)	SEZIONE DEL BAMBINO	MEDI	26	21,14%
		PICCOLI	30	24,39%
		GRANDI	53	43,09%
		NON RISPONDE	14	11,38%
3)	ORARI DEL SERVIZIO	ADEGUATI BISOGNI FAMIGLIA	87	71%
		COPRONO SOSTANZIALMENTE BENE	25	20%
		NON RISPONDONO PIENAMENTE	7	6%
		SONO INADEGUATI	0	0%
		NON RISPONDE	4	3%

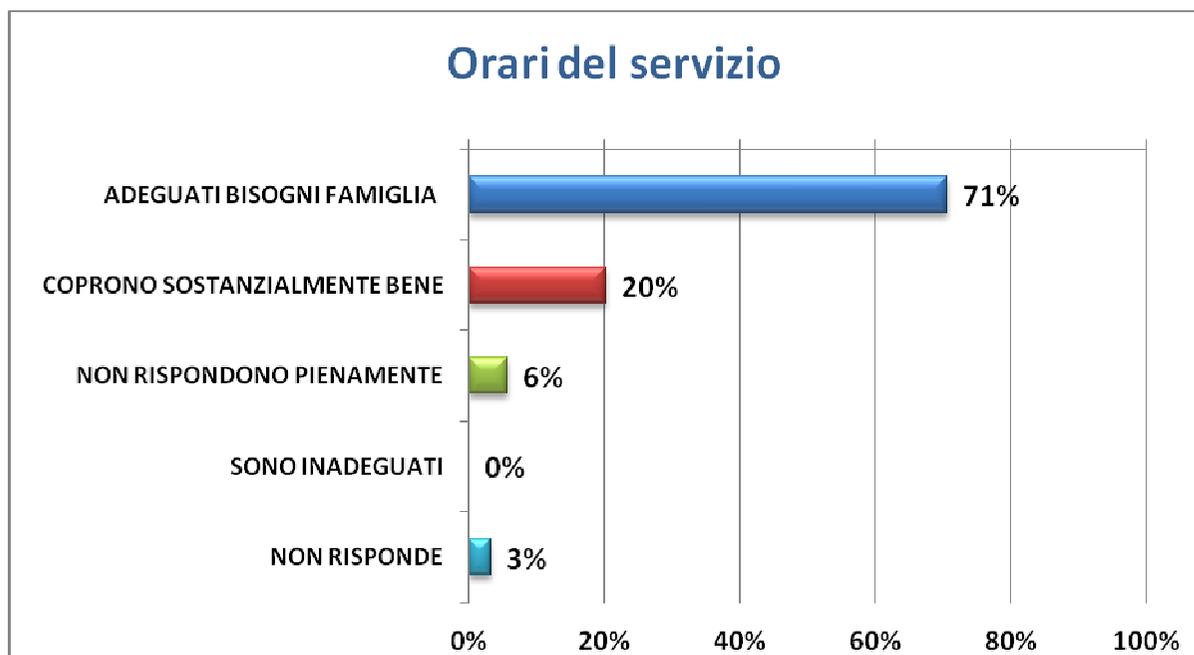
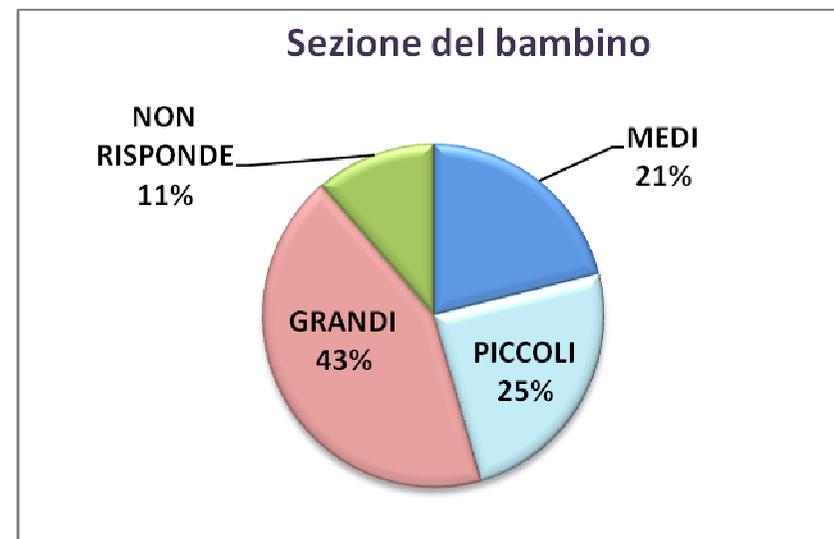
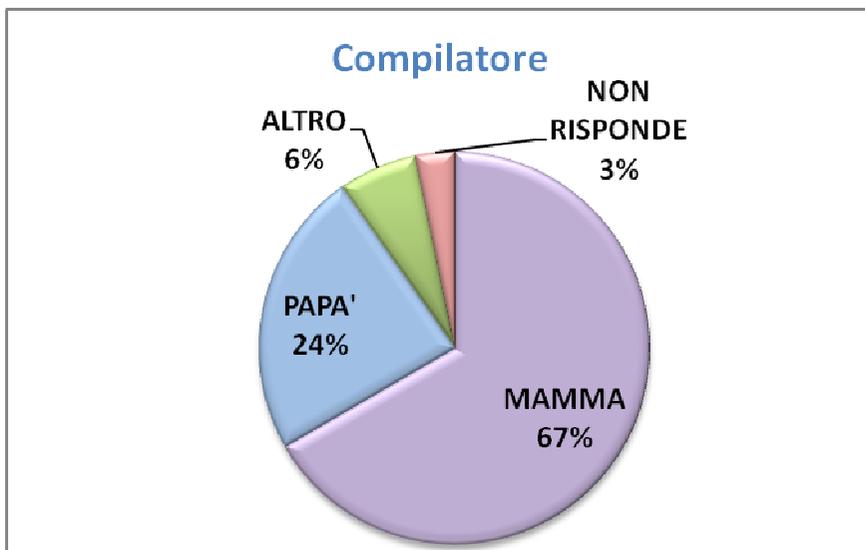
PARAMETRI DI VALUTAZIONE		N.ro	%	
<b>LOCALI INTERNI</b>	<b>SPAZIOSI</b>	<b>MOLTO</b>	<b>88</b>	<b>72%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>32</b>	<b>26%</b>
		<b>POCO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>NON RISPONDE</b>	<b>3</b>	<b>2%</b>
	<b>SICURI</b>	<b>MOLTO</b>	<b>74</b>	<b>60%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>42</b>	<b>34%</b>
		<b>POCO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>NON RISPONDE</b>	<b>7</b>	<b>6%</b>
	<b>ORDINATI</b>	<b>MOLTO</b>	<b>94</b>	<b>76%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>21</b>	<b>17%</b>
		<b>POCO</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>NON RISPONDE</b>	<b>6</b>	<b>5%</b>
	<b>PULITI</b>	<b>MOLTO</b>	<b>96</b>	<b>78%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>22</b>	<b>18%</b>
		<b>POCO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

		<b>NON RISPONDE</b>	<b>5</b>	<b>4%</b>
	<b>LUMINOSI</b>	<b>MOLTO</b>	<b>87</b>	<b>71%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>28</b>	<b>23%</b>
		<b>POCO</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>NON RISPONDE</b>	<b>6</b>	<b>5%</b>
<b>LOCALI ESTERNI</b>	<b>SICURI</b>	<b>MOLTO</b>	<b>64</b>	<b>52%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>53</b>	<b>43%</b>
		<b>POCO</b>	<b>4</b>	<b>3%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>NON RISPONDE</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>
	<b>PULITI</b>	<b>MOLTO</b>	<b>77</b>	<b>63%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>34</b>	<b>28%</b>
		<b>POCO</b>	<b>6</b>	<b>5%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>NON RISPONDE</b>	<b>6</b>	<b>5%</b>
	<b>ATTREZZATI</b>	<b>MOLTO</b>	<b>70</b>	<b>57%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>36</b>	<b>29%</b>
		<b>POCO</b>	<b>9</b>	<b>7%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>NON RISPONDE</b>	<b>8</b>	<b>7%</b>
<b>CURATI</b>	<b>MOLTO</b>	<b>68</b>	<b>55%</b>	

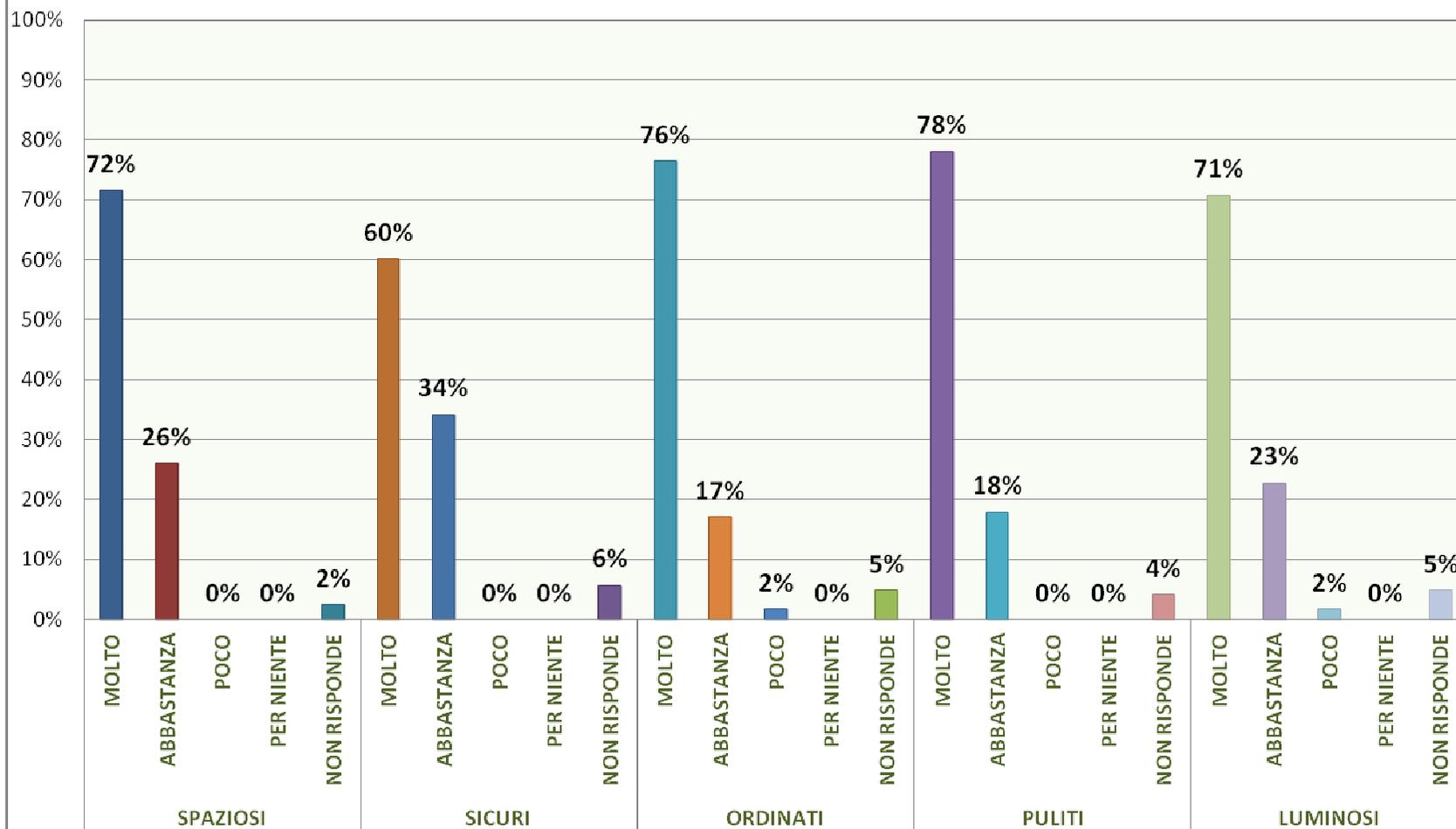
<b>INFORMAZIONI TRA SERVIZIO E FAMIGLIE</b>		<b>ABBASTANZA</b>	<b>38</b>	<b>31%</b>
		<b>POCO</b>	<b>9</b>	<b>7%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>NON RISPONDE</b>	<b>8</b>	<b>7%</b>
	<b>INFORMAZIONI INSERIMENTO</b>	<b>MOLTO</b>	<b>98</b>	<b>80%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>24</b>	<b>20%</b>
		<b>POCO</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>NON RISPONDE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>ACCOGLIENZA MATTINO</b>	<b>MOLTO</b>	<b>101</b>	<b>82%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>21</b>	<b>17%</b>
		<b>POCO</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
		<b>PER NIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
		<b>NON RISPONDE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>DISPONIBILITA' INSEGNANTI</b>	<b>MOLTO</b>	<b>107</b>	<b>87%</b>
		<b>ABBASTANZA</b>	<b>16</b>	<b>13%</b>
<b>POCO</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	
<b>PER NIENTE</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	
<b>NON RISPONDE</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	
<b>RIUNIONI ADEGUATE E BEN ORGANIZZATE</b>	<b>MOLTO</b>	<b>81</b>	<b>66%</b>	
	<b>ABBASTANZA</b>	<b>39</b>	<b>32%</b>	
	<b>POCO</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	

<b>MODELLO EDUCATIVO / DIDATTICO</b>		PER NIENTE	0	0%
		NON RISPONDE	2	2%
	COINVOLGIMENTO FAMIGLIE NELLE ATTIVITA'	MOLTO	59	48%
		ABBASTANZA	53	43%
		POCO	8	7%
		PER NIENTE	1	1%
		NON RISPONDE	2	2%
		MATERIALI BEN CONSERVATI E IN BUONO STATO	MOLTO	70
	ABBASTANZA		50	41%
	POCO		0	0%
	PER NIENTE		1	1%
	NON RISPONDE		2	2%
	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	MOLTO	95	77%
		ABBASTANZA	27	22%
		POCO	0	0%
		PER NIENTE	0	0%
		NON RISPONDE	1	1%
	SODDISFAZIONE RAPPORTO QUALITA' PREZZO	MOLTO	67	54%
		ABBASTANZA	45	37%
		POCO	8	7%
PER NIENTE		2	2%	
NON RISPONDE		1	1%	

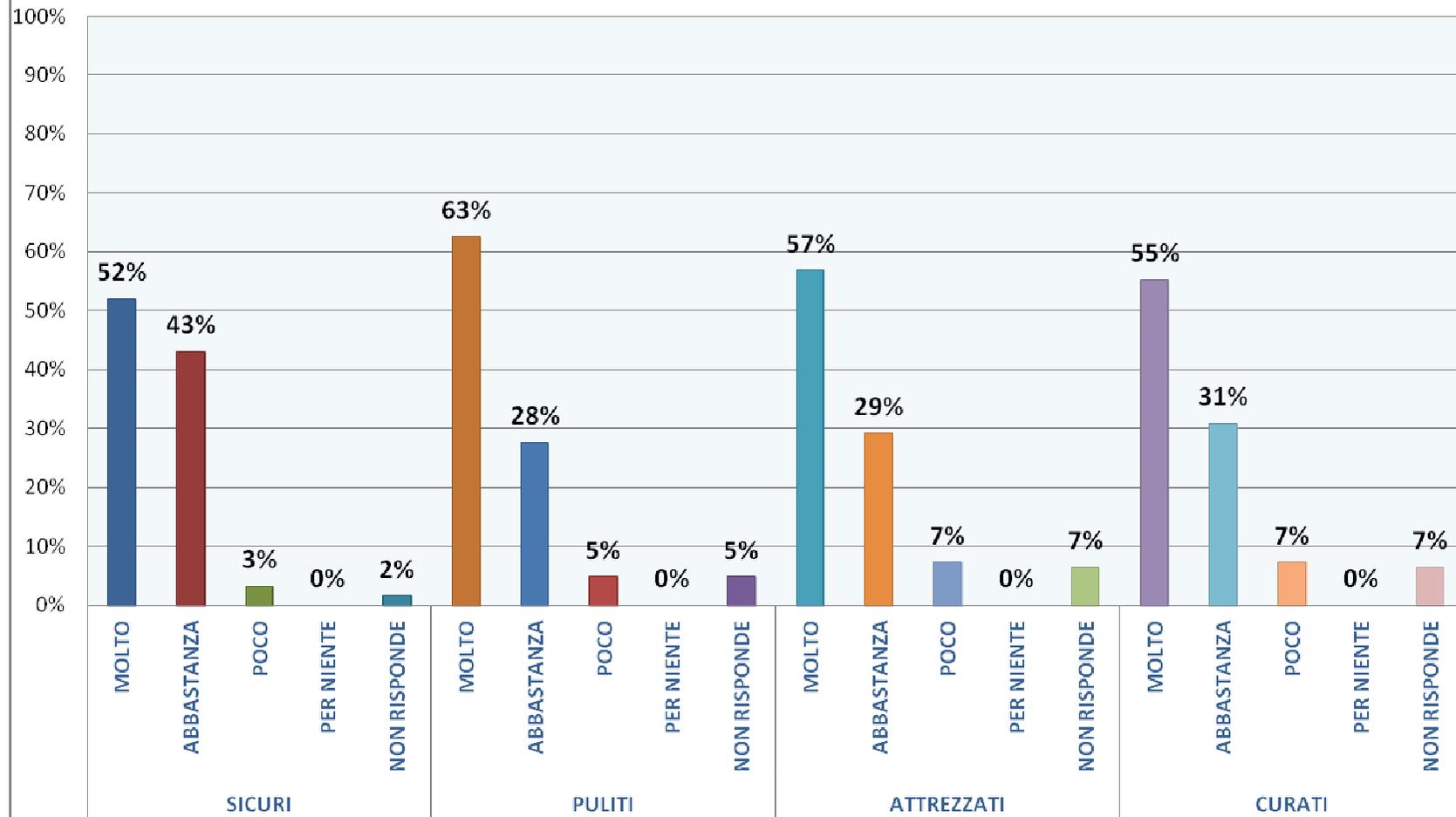
## RIEPILOGO ASILI NIDO



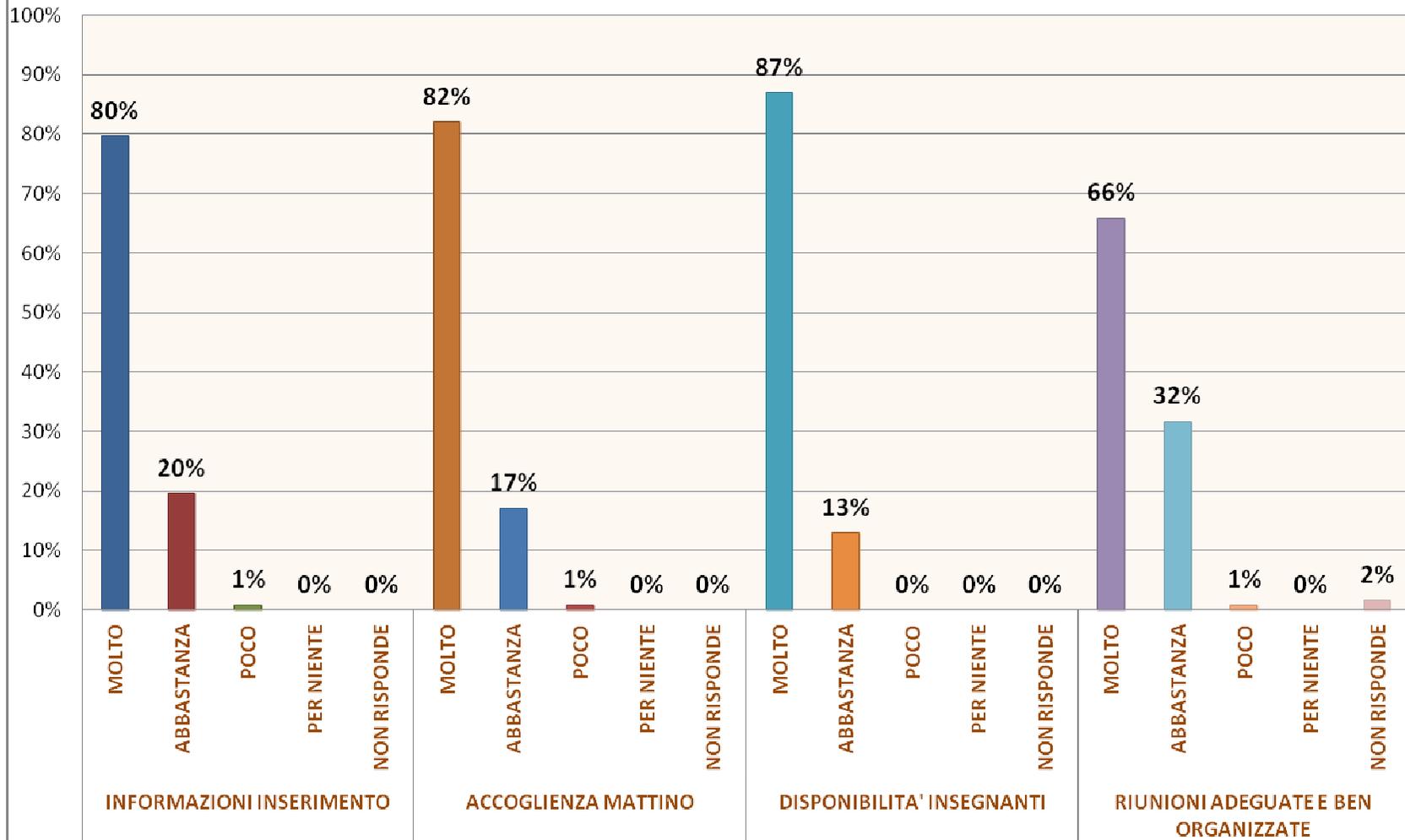
## Locali interni

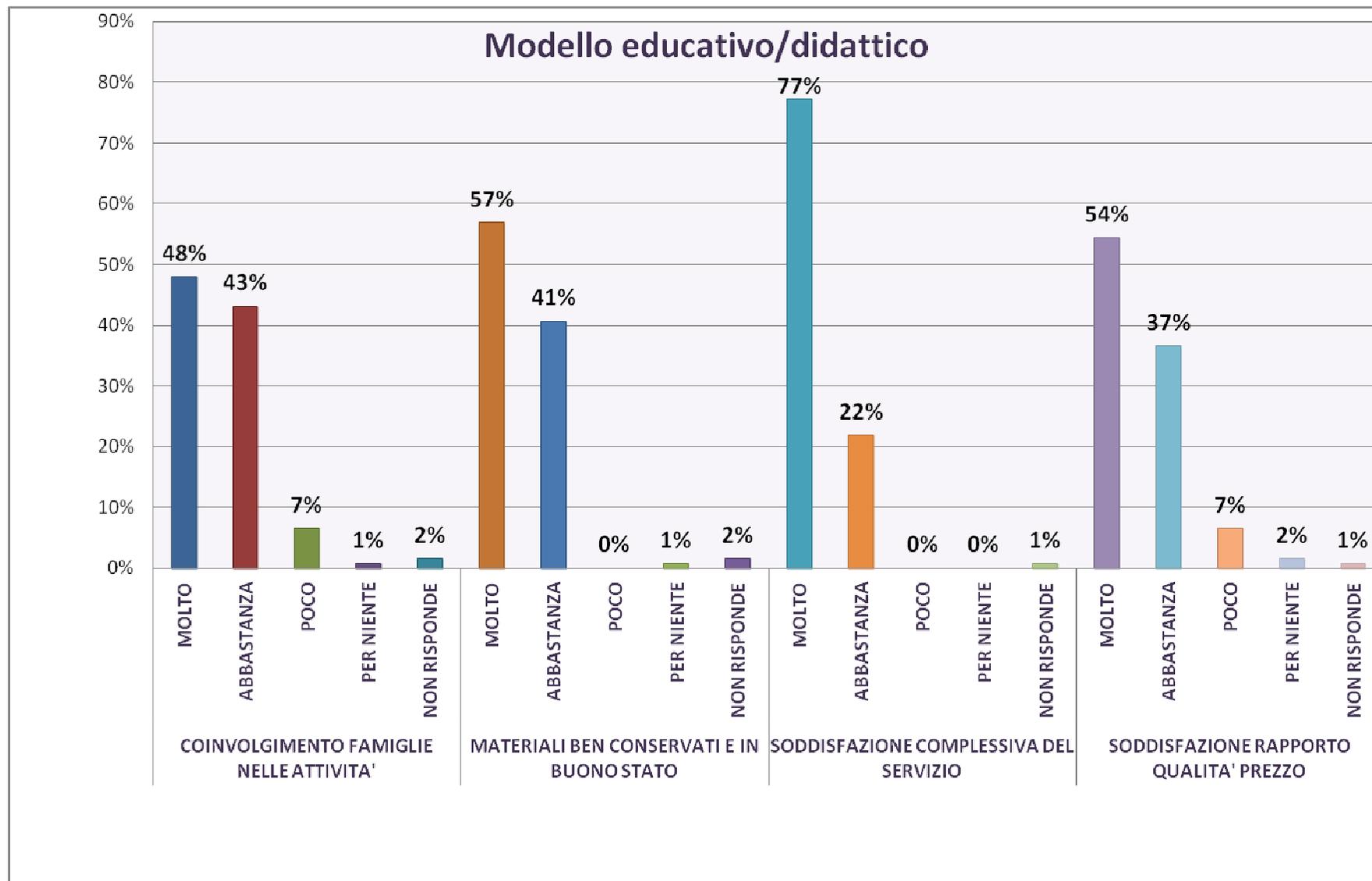


## Locali esterni



## Informazioni tra servizio e famiglia





# **SERVIZIO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE**

## Servizio risorse umane e organizzazione

	<b>Profilo dell'utente</b>	<b>N.ro</b>
sesso	• maschio	<b>30</b>
	• femmina	<b>72</b>
	• non risponde	<b>4</b>
frequenza di utilizzo del servizio	• quotidiana	<b>7</b>
	• settimanale	<b>1</b>
	• mensile	<b>8</b>
	• saltuaria	<b>89</b>
	• nn indicato	<b>1</b>
qual è la principale motivazione di frequenza negli uffici del Servizio Risorse Umane e Organizzazione	• informazioni relative al Contratto di lavoro	<b>10</b>
	• informazioni relative alla busta paga	<b>31</b>
	• per pratiche inerenti contributi / pensioni	<b>19</b>
	• per pratiche inerenti prestiti	<b>8</b>
	• informazioni sulla gestione presenze / assenze	<b>34</b>

	• per richiedere particolari tipologie di permessi / congedi	<b>43</b>
	• per fare una segnalazione / reclamo	<b>5</b>
	• per ottenere modulistica	<b>22</b>
	• per pratiche relative ad infortuni occorsi sul lavoro	<b>2</b>
	• per pratiche connesse alla salute sul luogo di lavoro	<b>4</b>
	• non sa / non risponde	<b>3</b>
	• altro	<b>4</b>

ASPETTI CHE TI CHIEDIAMO DI VALUTARE				
a) ASPETTI LEGATI ALLA QUALITA' DEI SERVIZI SPECIFICI E ACCESSORI			RISULTATO	IN %
Ampiezza dell'orario di apertura	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	43	40,95%
		Abbastanza soddisfacente	49	46,67%
		Poco soddisfacente	7	6,67%
		Per nulla soddisfacente	1	0,95%
		Non so / non risponde	6	5,71%
	IMPORTANZA	Molto importante	42	40,00%
		Abbastanza importante	28	26,67%
		Poco importante	3	2,86%
		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	33	31,43%

<b>Precisione e completezza delle informazioni e delucidazioni fornite dal servizio</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	<b>41</b>	<b>39,05%</b>
		Abbastanza soddisfacente	<b>52</b>	<b>49,52%</b>
		Poco soddisfacente	<b>2</b>	<b>1,90%</b>
		Per nulla soddisfacente	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Non so / non risponde	<b>10</b>	<b>9,52%</b>
	IMPORTANZA	Molto importante	<b>59</b>	<b>56,19%</b>
		Abbastanza importante	<b>8</b>	<b>7,62%</b>
		Poco importante	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Per nulla importante	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
		Non so / non risponde	<b>38</b>	<b>36,19%</b>
<b>Assistenza fornita nella compilazione della modulistica (es. richieste ferie, permessi, ecc)</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	<b>46</b>	<b>43,81%</b>
		Abbastanza soddisfacente	<b>46</b>	<b>43,81%</b>
		Poco soddisfacente	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Per nulla soddisfacente	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
		Non so / non risponde	<b>13</b>	<b>12,38%</b>
	IMPORTANZA	Molto importante	<b>51</b>	<b>48,57%</b>
		Abbastanza importante	<b>16</b>	<b>15,24%</b>
		Poco importante	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Per nulla importante	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

		Non so / non risponde	38	36,19%
Capacità di valutare le urgenze	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	28	26,67%
		Abbastanza soddisfacente	49	46,67%
		Poco soddisfacente	8	7,62%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	21	20,00%
	IMPORTANZA	Molto importante	47	44,76%
		Abbastanza importante	14	13,33%
		Poco importante	3	2,86%
		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	42	40,00%
Capacità di valutazione delle richieste individuali	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	38	36,19%
		Abbastanza soddisfacente	44	41,90%
		Poco soddisfacente	8	7,62%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	16	15,24%
	IMPORTANZA	Molto importante	48	45,71%
		Abbastanza importante	15	14,29%
		Poco importante	1	0,95%
		Per nulla importante	0	0,00%

		Non so / non risponde	42	40,00%
<b>Cortesia del personale</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	71	67,62%
		Abbastanza soddisfacente	26	24,76%
		Poco soddisfacente	3	2,86%
		Per nulla soddisfacente	1	0,95%
		Non so / non risponde	5	4,76%
	IMPORTANZA	Molto importante	48	45,71%
		Abbastanza importante	18	17,14%
		Poco importante	1	0,95%
		Per nulla importante	1	0,95%
		Non so / non risponde	38	36,19%
<b>Disponibilità del personale all'ascolto</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	67	63,81%
		Abbastanza soddisfacente	29	27,62%
		Poco soddisfacente	3	2,86%
		Per nulla soddisfacente	1	0,95%
		Non so / non risponde	6	5,71%
	IMPORTANZA	Molto importante	52	49,52%
		Abbastanza importante	15	14,29%
		Poco importante	0	0,00%
		Per nulla importante	1	0,95%

		Non so / non risponde	38	36,19%
Capacità di risolvere i problemi	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	42	40,00%
		Abbastanza soddisfacente	48	45,71%
		Poco soddisfacente	5	4,76%
		Per nulla soddisfacente	2	1,90%
		Non so / non risponde	9	8,57%
	IMPORTANZA	Molto importante	50	47,62%
		Abbastanza importante	15	14,29%
		Poco importante	1	0,95%
		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	40	38,10%
<b>b)ASPETTI LEGATI ALLA ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>			<b>RISULTATO</b>	<b>IN %</b>
Accessibilità al Servizio (rintracciabilità telefonica, contatti via mail, fax ecc)	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	52	49,52%
		Abbastanza soddisfacente	48	45,71%
		Poco soddisfacente	2	1,90%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	4	3,81%
	IMPORTANZA	Molto importante	36	34,29%
		Abbastanza importante	11	10,48%
		Poco importante	2	1,90%

		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	57	54,29%
Aggiornamento della modulistica on- line	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	32	30,48%
		Abbastanza soddisfacente	42	40,00%
		Poco soddisfacente	4	3,81%
		Per nulla soddisfacente	2	1,90%
		Non so / non risponde	26	24,76%
	IMPORTANZA	Molto importante	22	20,95%
		Abbastanza importante	20	19,05%
		Poco importante	0	0,00%
		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	64	60,95%
Completezza della pagina sul portale intranet	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	24	22,86%
		Abbastanza soddisfacente	45	42,86%
		Poco soddisfacente	5	4,76%
		Per nulla soddisfacente	3	2,86%
		Non so / non risponde	29	27,62%
	IMPORTANZA	Molto importante	22	20,95%
		Abbastanza importante	19	18,10%
		Poco importante	1	0,95%

		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	64	60,95%
Presenza di spazi che garantiscano la riservatezza	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	22	20,95%
		Abbastanza soddisfacente	41	39,05%
		Poco soddisfacente	16	15,24%
		Per nulla soddisfacente	10	9,52%
		Non so / non risponde	17	16,19%
	IMPORTANZA	Molto importante	29	27,62%
		Abbastanza importante	15	14,29%
		Poco importante	2	1,90%
		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	60	57,14%

c) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PRONTEZZA DEL SERVIZIO FRUITO			RISULTATO
Tempo di attesa per risposte a telefonate, e-mail, fax	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	46
		Abbastanza soddisfacente	47
		Poco soddisfacente	3
		Per nulla soddisfacente	1
		Non so / non risponde	9
	IMPORTANZA	Molto importante	31

		Abbastanza importante	18
		Poco importante	2
		Per nulla importante	0
		Non so / non risponde	55
Tempestività di completamento del servizio richiesto **	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	42
		Abbastanza soddisfacente	49
		Poco soddisfacente	3
		Per nulla soddisfacente	3
		Non so / non risponde	9
	IMPORTANZA	Molto importante	31
		Abbastanza importante	16
		Poco importante	1
		Per nulla importante	0
		Non so / non risponde	58

d) ASPETTI LEGATI ALLA AFFIDABILITA' E COMPETENZA DEL PERSONALE ADDETTO			RISULTATO
Competenza e professionalità del personale	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	55
		Abbastanza soddisfacente	43
		Poco soddisfacente	3
		Per nulla soddisfacente	1
		Non so / non risponde	4
	IMPORTANZA	Molto importante	38
		Abbastanza importante	11
		Poco importante	1
		Per nulla importante	0
		Non so / non risponde	56
Attenzione del personale nel garantire la riservatezza	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	50
		Abbastanza soddisfacente	35
		Poco soddisfacente	5
		Per nulla soddisfacente	4
		Non so / non risponde	12
	IMPORTANZA	Molto importante	36
		Abbastanza importante	9
		Poco importante	1

		Per nulla importante	0
		Non so / non risponde	60

<b>Giudizio Complessivo</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	<b>Molto soddisfacente</b>	<b>51</b>
		<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>49</b>
		<b>Poco soddisfacente</b>	<b>2</b>
		<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>2</b>
		<b>Non so / non risponde</b>	<b>2</b>

<b>CONFRONTO CON IL PASSATO</b>					
<b>Rispetto ad un anno fa ritieni che l'operato del Servizio R. Umane sia:</b>			<b>RISULTATO</b>	<b>IN %</b>	
<b>Giudizio Complessivo</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	Decisamente migliore	21	20,00%	
		un po' migliore	18	17,14%	
		In line a di massima identico	60	57,14%	
		Un po' peggiore	2	1,90%	
		Decisamente peggiore	0	0,00%	
		Non risponde	5	4,76%	

motivazione delle diversità percepite rispetto al passato		
disponibilità del personale	51	85,00%
organizzazione degli uffici	24	40,00%
semplicità nei procedimenti	19	31,67%
chiarezza dei ruoli e delle competenze	20	33,33%
Velocità nelle procedure	21	35,00%
Univocità interpretativa della normativa	14	23,33%
Univocità interpretativa delle informazioni fornite	11	18,33%
Utilità del materiale pubblicato on line	12	20,00%
altro	5	8,33%
non risponde	33	55,00%

# UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

## Ufficio relazioni con il pubblico

	TOTALE QUESTIONARI RACCOLTI	397	%
MOTIVAZIONE ACCESSO ALL'UFFICIO	AVERE INFORMAZIONI	26	6,55
	RICHIEDERE CERTIFICATI, ATTESTAZIONI ECC.	15	3,78
	AVVIARE UNA PRATICA	1	0,25
	ALTRO	355	89,42
ORARIO DI APERTURA	INSUFFICIENTE	12	3,02
	SUFFICIENTE	133	33,5
	BUONO	252	63,48
PULIZIA E ACCOGLIENZA LOCALI	INSUFFICIENTE	1	0,25
	SUFFICIENTE	109	27,46
	BUONO	287	72,29
TEMPI DI ATTESA	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	42	10,58

	BUONO	355	89,42
DISPONIBILITA' E COMPETENZA PERSONALE	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	36	9,07
	BUONO	363	91,44
INFORMAZIONI OTTENUTE	INSUFFICIENTE	3	0,76
	SUFFICIENTE	52	13,1
	BUONO	342	86,15
SERVIZIO USUFRUITO	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	43	10,83
	BUONO	354	<b>89,17</b>

# UFFICIO CONTRATTI

### Ufficio contratti

	TOTALE QUESTIONARI RACCOLTI	74	%
MOTIVAZIONE ACCESSO ALL'UFFICIO	AVERE INFORMAZIONI	14	18,92
	RICHIEDERE CERTIFICATI, ATTESTAZIONI ECC.		0
	AVVIARE UNA PRATICA	42	56,76
	ALTRO	18	24,32
ORARIO DI APERTURA	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	8	10,81
	BUONO	66	89,19
PULIZIA E ACCOGLIENZA LOCALI	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	18	24,32
	BUONO	56	75,68
TEMPI DI ATTESA	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	6	8,11

	BUONO	68	91,89
DISPONIBILITA' E COMPETENZA PERSONALE	INSUFFICIENTE	0	0
	SUFFICIENTE		0
	BUONO	74	100
INFORMAZIONI OTTENUTE	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE		0
	BUONO	74	100
SERVIZIO USUFRUITO	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE		0
	BUONO	74	<b>100</b>

# UFFICIO PROTOCOLLO

## Ufficio protocollo

	TOTALE QUESTIONARI RACCOLTI	15	%
MOTIVAZIONE ACCESSO ALL'UFFICIO	AVERE INFORMAZIONI	2	13,33
	RICHIEDERE CERTIFICATI, ATTESTAZIONI ECC.	1	6,67
	AVVIARE UNA PRATICA	7	46,67
	ALTRO	5	33,33
ORARIO DI APERTURA	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	7	46,67
	BUONO	8	53,33
PULIZIA E ACCOGLIENZA LOCALI	INSUFFICIENTE	2	13,33
	SUFFICIENTE	10	66,67
	BUONO	3	20

TEMPI DI ATTESA	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	1	6,67
	BUONO	14	93,33
DISPONIBILITA' E COMPETENZA PERSONALE	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	2	13,33
	BUONO	13	86,67
INFORMAZIONI OTTENUTE	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	2	13,33
	BUONO	13	86,67
SERVIZIO USUFRUITO	INSUFFICIENTE		0
	SUFFICIENTE	4	26,67
	BUONO	11	<b>73,33</b>

# MENSA SCOLASTICA

## Mensa scolastica

	<b>N. QUESTIONARI RACCOLTI</b>	<b>% DI GRADIMENTO</b>
GIUDIZI POSITIVI PRIMO PIATTO	2285	<b>98,7</b>
GIUDIZI NEGATIVI PRIMO PIATTO	30	<b>1,3</b>
TOT	2315	
GIUDIZI POSITIVI SECONDO PIATTO	2249	97,1
GIUDIZI NEGATIVI SECONDO PIATTO	66	<b>2,9</b>
TOT	2315	
GIUDIZI POSITIVI CONTORNO	2165	93,5
GIUDIZI NEGATIVI CONTORNO	150	<b>6,5</b>
TOT	2315	

# CENTRI ESTIVI

## Centri estivi

CUSTOMER SATISFACTION				
questionari distribuiti		171	questionari raccolti	116
% questionari raccolti	68%	giudizi positivi	giudizi negativi	% giudizi positivi
centro estivo infanzia Cerruti		31	1	97%
centro estivo infanzia Pavignano		13	2	87%
centro estivo infanzia Thes		13	0	100%
centro estivo primaria Villaggio		28	2	94%

centro estivo primaria Pavignano	26	0	100%
totale giudizi positivi	111		
% totale giudizi positivi	95%		
totale giudizi negativi	5		
% totale giudizi negativi	5%		

# MUSEO DEL TERRITORIO

## Museo del territorio

<b>GRADIMENTO IN %</b>	<b>MOLTO</b>	<b>ABBASTANZA</b>	<b>POCO</b>
GRADIMENTO OPERE ESPOSTE	<b>80%</b>	<b>20%</b>	
GRADIMENTO ALLESTIMENTO	<b>72%</b>	<b>27%</b>	<b>1%</b>
GRADIMENTO MATERIALE INFORMATIVO	<b>38%</b>	<b>42%</b>	<b>20%</b>
GRADIMENTO CORTESIA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	<b>94%</b>	<b>6%</b>	
GRADIMENTO ORARI DI APERTURA	<b>66%</b>	<b>31%</b>	<b>3%</b>

# **Rispetto standards di qualita' dei servizi**

## **Anno 2015**

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi Demografici

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-demografici.pdf>

ATTIVITA' / SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO	RISULTATO
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
Carta d'Identità	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
Autenticazioni di copia e di firma	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi

Cambi di abitazione	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione non occupata da altra famiglia o occupata da famiglia esistente)	20 giorni	20 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione occupata da altra famiglia)	30 giorni	30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	N° sopralluoghi per verifica dimora abituale	N.1	N.1	Standard rispettato nel 100% dei casi
Iscrizioni anagrafiche	CITTADINI PROVENIENTI DA ALTRO COMUNE: tempo di invio della richiesta di cancellazione all' Anagrafe del Comune	90 giorni	90 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	CITTADINI PROVENIENTI DALL'ESTERO: tempo di registrazione della nuova residenza	90 giorni	90 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	CITTADINI COMUNITARI: tempo di invio della richiesta di cancellazione all'Anagrafe del Comune	90 giorni	90 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
Iscrizioni anagrafiche	N. di sopralluoghi per verifica dimora abituale	N. 1	N. 1	Standard rispettato nel 100% dei casi
Cancellazioni anagrafiche (per emigrazione all'estero o ad altro Comune)	Tempo di svolgimento del procedimento dalla comunicazione del Comune di nuova residenza	60 giorni	60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
Variazioni anagrafiche (la durata dipende dal tipo di variazione)	Tempo di registrazione della variazione	7 giorni	7 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

Certificati di Stato Civile (Certificato di nascita, matrimonio e morte. Estratti per riassunto di atti di nascita, matrimonio e morte)	Tempo di rilascio di Certificati/Estratti	Immediato	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
Dichiarazione di morte	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
Dichiarazione di nascita	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
Pubblicazione e organizzazione matrimoni civili	Tempo di rilascio del certificato di avvenuta pubblicazione	13 giorni	13 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempo di validità del certificato di avvenuta pubblicazione dalla data di rilascio	180 giorni	180 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi cimiteriali

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-cimiteri.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livello di Ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico strutture Cimiteriali	10 ore al giorno da Lunedì a Domenica	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	Standard rispettato nel 100% dei casi
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Attenzione alle persone in situazione di disabilità	Assegnazione loculi ossari e cinerari in posizioni accessibili	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Parcheggi gratuiti	Presenti	Standard rispettato nel 100% dei casi

	Manutenzione e pulizia aree	Taglio e asportazione erba	Ogni qualvolta raggiunga l'altezza di 12 cm.	Standard rispettato nel 100% dei casi
Funzionalità degli ambienti	Manutenzione e pulizia aree	Spazzamento delle aree pavimentate	Almeno 1 volta ogni 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Spazzamento neve	Entro 3 gg. dall'evento	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Pulizia campi comuni e aree non pavimentate	Almeno un diserbo all'anno	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Esecuzione di piccole manutenzioni urgenti	Entro 3 gg. dalla segnalazione	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Fontane	Apertura e chiusura	Si garantisce l'utilizzo delle fontane dal 15 marzo al 30 novembre	Standard rispettato nel 100% dei casi
Erogazione servizi	Funerali	Servizio funebre gratuito per sconosciuti o indigenti	Trasporto e funerale con le stesse modalità dei servizi a pagamento	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Fornitura beni e servizi accessori ufficio funerario	Entro 10 gg. dall'istanza	Standard rispettato nel 100% dei casi

		N.ro massimo funerali giornalieri	3 funerali al giorno	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Sepolture	Inumazioni	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Tumulazioni	Immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
Erogazione servizi	Esumazioni / estumulazioni	Periodo di esecuzione	Da Febbraio a Giugno - da Novembre a Dicembre	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Comunicazione ai familiari	3 giorni prima della esumazione/estumulazione	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Esumazioni straordinarie /estumulazioni straordinarie	Tempi di esecuzione	Entro 30 giorni dall'autorizzazione	Standard rispettato nel 100% dei casi

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei servizi :Museo del territorio

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-museo-del-territorio.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livello di ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico	24 ore settimanali da Giovedì a Domenica; (aperture extra su richiesta da Lunedì a Domenica)	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Orario uffici informazioni e prenotazioni	25 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Accoglienza	Presenza punto di accoglienza	si	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Presenza operatore banco accoglienza	si per 24 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Presenza operatore centralino	si per 24 ore settimanali	Standard rispettato nel 100%

				dei casi
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Sale d'attesa	Presenti	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Percorsi dedicati per categorie svantaggiate / Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenti	Standard rispettato nel 100% dei casi
Livello di ricettività	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Punto ristoro	Presenti	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Guardaroba	Presenti	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Rivendita libri	Presenti	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Servizi igienici	Un locale servizi igienici a norma per piano	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Servizi guide a stampa	Da attivarsi entro giugno 2013	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Audio guide bilingue	Da attivarsi entro giugno 2013	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Sussidi alla visita	Presenti	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Numero dei percorsi del servizio didattico	Almeno 8 percorsi	Standard rispettato nel 100% dei casi

Tempi nell'erogazione dei servizi	Durata dell'attività didattica	Tempo di fruizione dell'attività	1 ora e un quarto	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempi di risposta alle richieste di attività didattica	Tempo intercorrente tra la richiesta della scuola e la conferma dell'attività	immediato	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi nell'erogazione dei servizi	Tempi di attesa per l'attività didattica richiesta	Durata della lista d'attesa media	4 mesi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi nell'erogazione dei servizi	Prestito di opere del Museo per esposizioni temporanee	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta (fermi restando i tempi per l'autorizzazione Ministeriale)	30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Prestito di libri	Tempo intercorrente dalla richiesta	1 giorno	Standard rispettato nel 100% dei casi

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei servizi :Asili Nido

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-asili-nido.pdf>

ATTIVITA' / SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Garanzia della normale erogazione del servizio Asili nido	Apertura giornaliera del servizio negli orari indicati	9.30 ore giornaliere di apertura per 5 gg./settimana per tutto il periodo definito dal calendario scolastico	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia della normale erogazione del servizio centro estivo	Durata centro estivo	Minimo 4 settimane durante il periodo estivo e 9.30 ore giornaliere	Standard rispettato nel 75% dei casi
Garanzia della normale apertura degli uffici	Orario ufficio asili nido	23 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	Standard rispettato nel 100% dei casi

Adeguatezza spazi interni ed esterni della struttura	Per gli spazi interni: 6 mq per bambino al netto delle murature e degli spazi di servizio generale;  Per gli spazi scoperti: 3mq.a bambino	SI	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione di riferimento e individuazione azioni, obiettivi educativi, tempi e responsabilità	SI	Standard rispettato nel 100% dei casi
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea inizio anno con genitori dei bimbi al primo inserimento e presenza personale educativo	$\geq 1$	Standard rispettato nel 100% dei casi
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea dei genitori del Nido con presenza del personale educatore	$\geq 2$	Standard rispettato nel 100% dei casi
Continuità educativa con la scuola dell'infanzia	Progetti di continuità educativa con definizione di obiettivi educativi e modalità di attuazione	$\geq 1$	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia dell'igiene personale del bambino	N. di cambi giornalieri effettuati nella giornata al Nido	$\geq 3$	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia del menu	Rispetto del menu programmato	Nel 90% delle giornate di apertura del servizio	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Attivazione della personalizzazione della	Nel 99% dei casi	Standard rispettato nel 100%

	dieta entro 1 giorno dal ricevimento del certificato rilasciato dal S.I.A.N. (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL di Biella)		dei casi
Garanzia della competenza ed aggiornamento degli educatori	N. medio annuo di ore di formazione per ogni educatore	>= 10 ore	Standard rispettato nel 100% dei casi
Ascolto dell'utenza e informazione	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario annuale	>=80%	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	<=30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempo di informazione all'utenza tramite il Nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore)	<= 48 ore	Standard rispettato nel 100% dei casi

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei servizi: Servizio Patrimonio

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-patrimonio.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. - mart. - merc. - ven. 8.30 - 12.30 Giov. 8.00 - 16.00	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi

		Presenza operatore al telefono	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 24 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Ri - calcolo canoni su istanza di parte	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Ospitalità temporanea	Tempo per l'ottenimento dell'ospitalità temporanea	40 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Rateizzazione debito	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Accesso al Fondo Sociale inquilini alloggi comunali	Tempo intercorrente dalla scadenza della raccolta delle domande e l'invio agli Uffici Regionali	60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Approvazione schema contratto di locazione Edilizia Sociale	Tempo intercorrente tra la determina di Assegnazione del Servizio Politiche Abitative e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Approvazione schema contratto di locazione abitativa	Tempo intercorrente tra la determina di Assegnazione del Servizio Politiche Abitative e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

	Approvazione schema contratto di locazione Commerciale	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Assegnazione immobili ad Enti ed Associazioni	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Rilascio autorizzazioni relative al Patrimonio	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici ed il rilascio del parere	30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei servizi: Servizi Sociali

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-servizi-sociali.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livello di ricettività	Orario	Orario apertura al pubblico Sportello Prima Accoglienza	Min. 21 ore a settimana da Lunedì a Venerdì	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Disponibilità Assistenti Sociali per primo appuntamento	10 ore a settimana Martedì e Giovedì	Standard rispettato nel 100% dei casi
Qualità Assistenziale e di Relazione	Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di equipe	Almeno 1 incontro alla settimana	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Progettazione dell'assistenza	Esistenza di un progetto di intervento individuale	Nel 100% dei casi.	Standard rispettato nel 100% dei casi

		Condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi famigliari	Nel 100% dei casi.	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Possibilità di riprogettare l'intervento in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi.	Standard rispettato nel 90% dei casi
	Livelli di assistenza	Soggiorni Marini	Presenza di un accompagnatore del gruppo	Standard rispettato nel 100% dei casi
Qualità Organizzativa	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (L.675/96)	Rispetto integrale della normativa	Standard rispettato nel 100% dei casi
Servizi a pagamento	Soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato con questionario	>= all'80%	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi nell'erogazione dei servizi	Tempi nel soddisfare richieste urgenti	Tempo intercorrente tra la richiesta e la sua soddisfazione	Massimo 3 giorni	Standard rispettato nel 95% dei casi
	Disponibilità all'urgenza	Disponibilità all'intervento fuori orario di lavoro	5 giorni a settimana	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Reclami	Tempo massimo risposta ai reclami	<= 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Concessione Assegno di Maternità	Istruttoria Amministrativa	Tempo massimo 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Ricovero in struttura residenziale Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UVG	60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

	Ricovero in struttura residenziale Disabili	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UMDV	Tempo massimo 90 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Centri Diurni Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica	Tempo massimo 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria tecnica per lista d'attesa	Tempo massimo 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi nell'erogazione dei servizi	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria amministrativa	Tempo massimo 90 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Progetti Educativi Minori	Adempimento Istruttoria tecnica	Tempo massimo 45 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Mensa del Pensionato-	Istruttoria per lista d'attesa	Tempo massimo 40 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Progetti sostegno a domicilio	Attivazione	Tempo massimo 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Contributi economici persone in difficoltà	Erogazione	Tempo massimo 110 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Progetti a favore anziani	Avvio	Tempo massimo 90 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei servizi: Gestione del Verde Pubblico

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-verde-pubblico.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livello di Ricettività	Orario	Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Ampio orario apertura al pubblico delle aree verdi	20 ore al giorno da lunedì a domenica	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Tempestività del servizio di risposta alle e-mail dei cittadini a <a href="mailto:verde.pubblico@comune.biella.it">verde.pubblico@comune.biella.it</a>	Risposta e-mail entro 30 giorni consecutivi dalla ricezione ad almeno il 90 % delle e-mail pervenute	Standard rispettato nel 100% dei casi

Erogazione servizi	Autorizzazione	Tempestività del servizio di emissione autorizzazioni /dinieghi per abbattimento alberi privati in zona non a vincolo paesaggistico	Rilascio di almeno il 90% delle autorizzazioni richieste, o diniego, entro 30 gg. dalla data di protocollo della richiesta, pervenuta completa	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Manutenzione ordinaria dei prati	Taglio e asportazione erba	Almeno n. 8 volte/anno per i giardini pubblici principali	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Manutenzione di alberi, arbusti e siepi	Tempestività del servizio in caso di gravi danneggiamenti per eventi atmosferici, per atti vandalici, per disseccamenti	Intervento immediato (abbattimento/potatura/rimozione)	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Manutenzione ordinaria di arredi ed aree gioco	Ispezione visiva per controllo della sicurezza	Almeno 2 volte/anno	Standard rispettato nel 100% dei casi
Erogazione servizi	Manutenzione ordinaria di arredi ed aree gioco	Tempestività del servizio in caso di gravi danneggiamenti e atti vandalici	Intervento immediato (rimozione o riparazione)	Standard rispettato nel 100% dei casi

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei servizi: Ufficio Personale

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-personale.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Min 30 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Accoglienza	Livello di ricettività	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Presenza operatore al telefono	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Fornitura informazioni e modulistica,	Sì, per 30 ore settimanali	Standard rispettato

		apertura pratiche, recepimento istanze		nel 100% dei casi
	Ascolto utenza interna	Apertura sportello ascolto dipendenti	Sì	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Indagini sul Benessere organizzativo	Sì	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Affidabilità	Risposta motivata a tutti i reclami	Max. 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Comunicazione	Aggiornamento Vademecum	Ad ogni modifica normativa e contrattuale	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Aggiornamenti stipendiali	Secondo tempi e modalità previste dai CCNL	Sì	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Procedimenti	Ammissione ai concorsi	Entro 60 giorni dalla scadenza del bando	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Approvazione graduatoria concorsi /prove selettive	Entro 40 giorni dal deposito dei verbali della commissione	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Assunzione a tempo indeterminato/ dei vincitori concorso	Entro 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Mobilità esterna	Entro 90 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Aspettative varie	Entro 30 giorni	Standard rispettato

				nel 100% dei casi
		Congedo di maternità	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Congedo parentale	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Congedi vari	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti	Certificati di servizio	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Autorizzazioni incarichi esterni	Entro 20 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Pratiche pensione	120 giorni prima della data del pensionamento	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Riliquidazione pensione	Entro 30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Cessione 1/5 stipendio	Entro 30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Certificazioni contributive PA04	Entro 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Certificazioni stipendiali ai fini della disoccupazione	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

		Liquidazione primo stipendio	Entro 45 giorni dall'assunzione	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Liquidazione benefici contrattuali	Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Liquidazione quote salario accessorio e straordinario (turni, reperibilità, straordinario)	Entro 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei servizi: Servizio Sportello Unico e Attività Produttive – Polizia Amministrativa e Urbana

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-suap-pol-amm-urb.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livelli di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. - mart. - merc. -ven. 8.30 - 12.00 Giov. 8.00 - 16.00	Standard rispettato nel 83% dei casi
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi

		Presenza operatore al telefono	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 22 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Tempo max. per la fissazione di un appuntamento, a partire dalla richiesta	5 giorni lavorativi	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Tempo max. per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	2 giorni lavorativi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti con tempistica individuata per legge	% di rispetto	100%	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Segnalazioni certificate di inizio attività	Numero S.C.I.A. verificate/totale S.C.I.A. presentate	100%	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Licenze di Polizia Amministrativa	Tempo max. di espletamento della pratica	30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Occupazione di suolo pubblico	Tempo max. di espletamento della pratica	15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi