CITTA' DI BIELLA
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE

SERVIZIO RISORSE UMANE

Relazione sulla Performance anno 2020

Approvata con deliberazione G.C. n. 136 del 31/05/2021

Introduzione

Il principio della trasparenza della gestione della Pubblica amministrazione e del controllo della qualità dei servizi pubblici ha trasformato il rapporto tra istituzioni e cittadini, offrendo nuovi strumenti utili a comprendere e approfondire le scelte operate nella gestione degli enti da parte degli amministratori e della macchina comunale.

La Relazione sulla performance prevista dall'art. 10, comma 1, lettera b), del D.lgs 150/2009 costituisce lo strumento mediante il quale l'amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo di gestione della performance pertanto essa rappresenta è un ulteriore strumento di trasparenza e rendicontazione dei risultati ottenuti a disposizione dei cittadini, dei dipendenti dell'Ente e di tutti i possibili interessati alla conoscenza del complesso funzionamento dell'Azienda Comune.

IL CONTESTO INTERNO

La struttura organizzativa del Comune di Biella è articolata in sette Settori, come risulta dalla macrostruttura approvata come Allegato "A" alla Deliberazione G.C. n. 001 del 13.01.2020, che di seguito si riporta come

QUADRO RIEPILOGATIVO DEI SETTORI E DELLE FUNZIONI DELLA MACROSTRUTTURA

SEGRETARIO GENERALE - SERVIZI

Staff del Sindaco - Risorse Umane - Controllo di gestione - Controllo strategico – Economato, Gare e contratti – CED - Società partecipate - Tutela animali;

SETTORI

PROGRAMMAZIONE ECONOMICA:

Finanziario – Tributi;

AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI:

Servizi demografici ed elettorali - Segreteria Giunta e Consiglio - Cultura - Biblioteca - Musei - Manifestazioni - Protocollo - URP - Statistica - Turismo e montagna - Ufficio UNESCO;

SERVIZI ALLA COLLETTIVITÀ:

Pubblica Istruzione - Asili Nido - Informagiovani - Ludoteca - Politiche giovanili - Pari Opportunità - Sport;

LAVORI PUBBLICI:

Edilizia Pubblica - Arredo Urbano - Parchi e Giardini - Cimiteri - Impianti sportivi;

GESTIONE DEL TERRITORIO:

Ambiente - Edilizia Privata - Pianificazione territoriale - Patrimonio - Trasporti - Ufficio Europa;

SERVIZI SOCIALI:

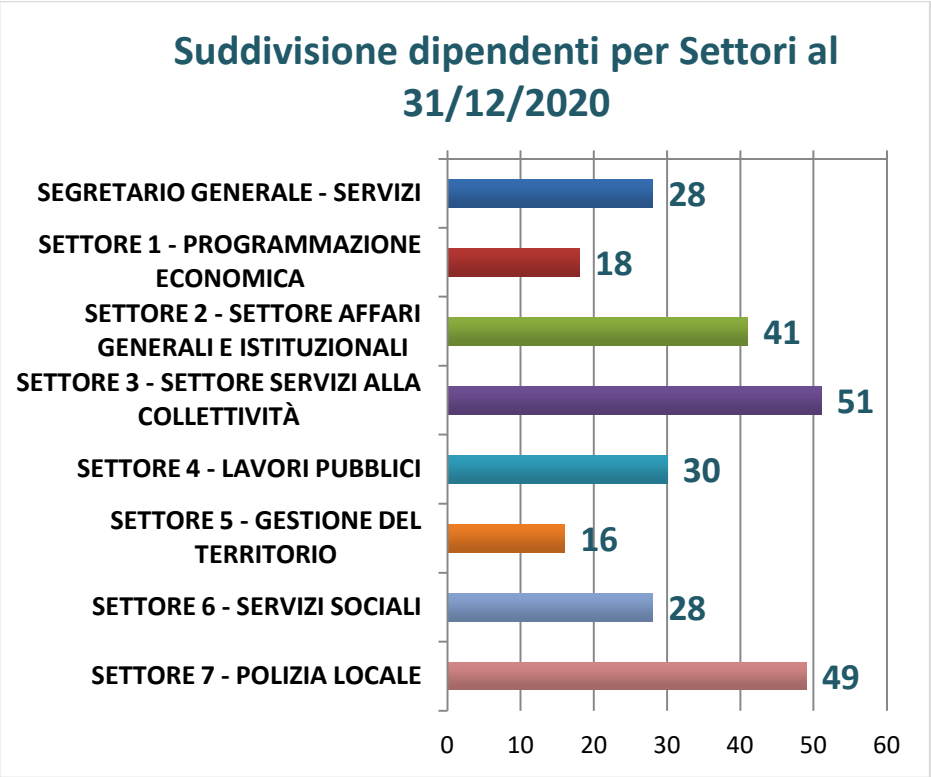
Servizi alla Persona - Valutazioni socio economiche per assegnazioni e decadenze alloggi ERPS e d'emergenza sociale – Ufficio Casa;

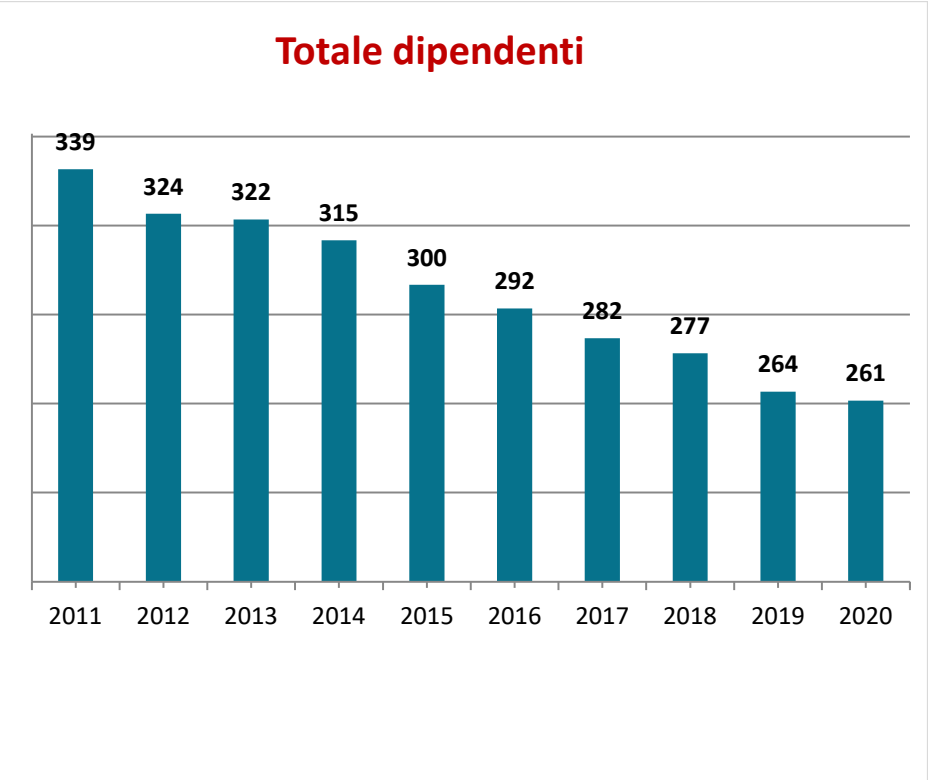
POLIZIA LOCALE:

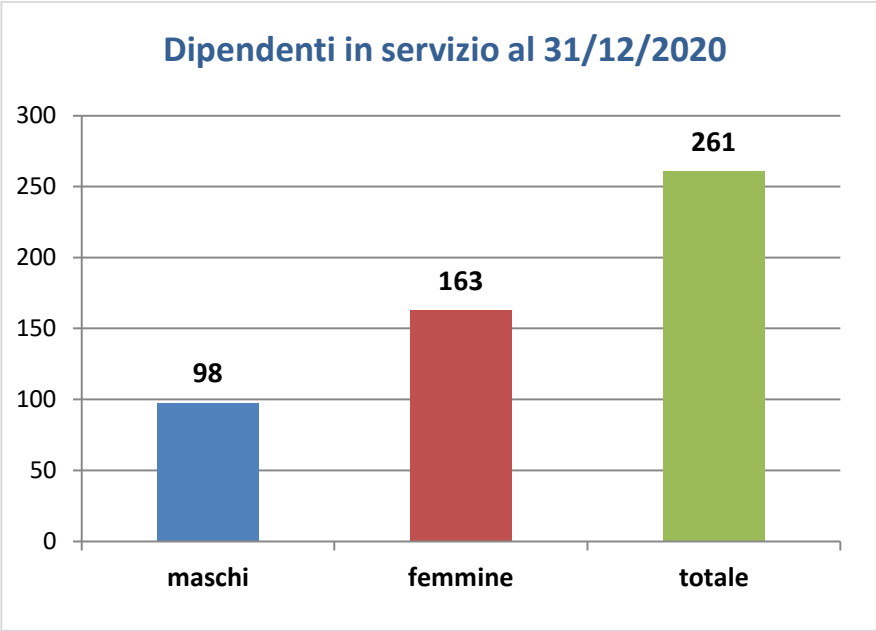
Polizia Municipale - Urbana - Rurale - Stradale - Protezione Civile - Attività Produttive

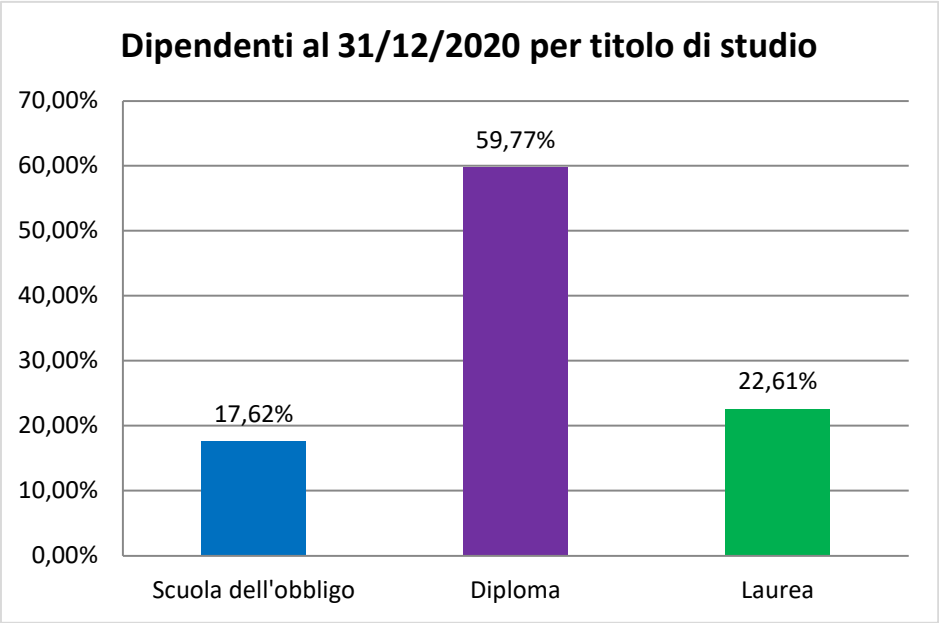
IL PERSONALE NEL COMUNE DI BIELLA

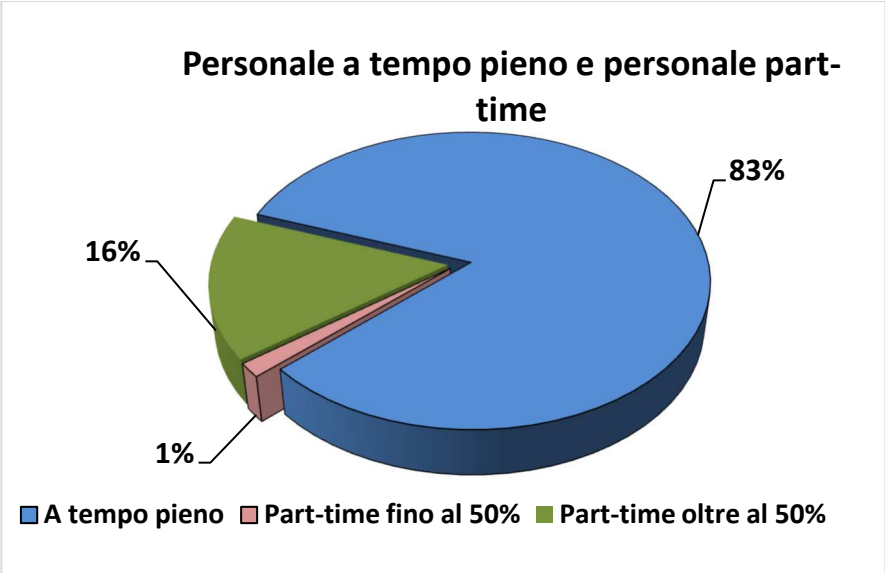
IL PERSONALE IN SERVIZIO

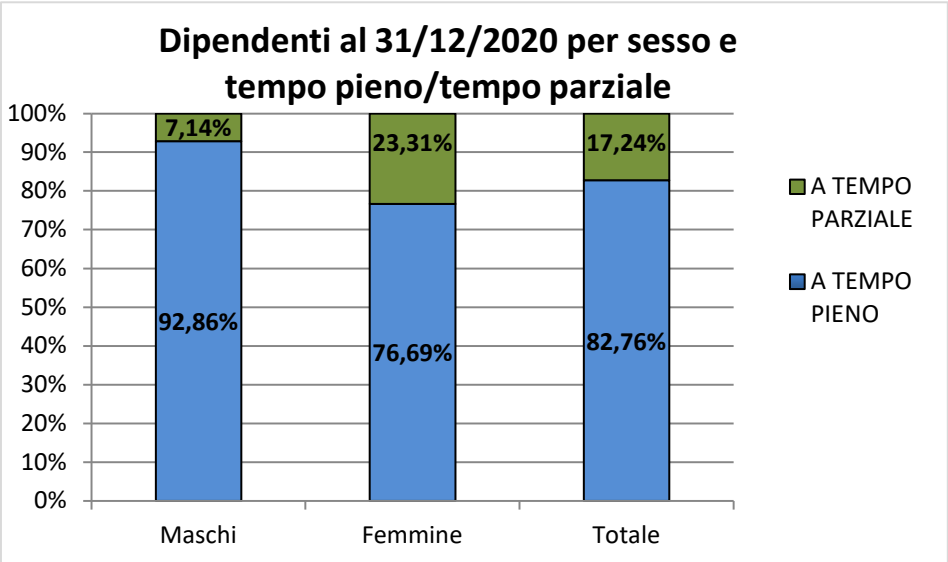





Dipendenti in servizio al 31/12/2020
300
250
200
150
100
50
0
98
163
261
maschi
femmine
totale


Dipendenti al 31/12/2020 per titolo di studio
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
17,62%
59,77%
22,61%
Scuola dell'obbligo
Diploma
Laurea


Personale a tempo pieno e personale part-time
83%
16%
1%
A tempo pieno
Part-time fino al 50%
Part-time oltre al 50%


Dipendenti al 31/12/2020 per sesso e tempo pieno/tempo parziale
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
7,14%
92,86%
23,31%
76,69%
17,24%
82,76%
Maschi
Femmine
Totale
A TEMPO PARZIALE
A TEMPO PIENO

IL PIANO DELLA PERFORMANCE 2020

Il piano della performance è stato approvato con deliberazione n. 159 del 05/05/2020 dalla Giunta Comunale su proposta del Nucleo di Valutazione e pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente, e aggiornato con deliberazione della Giunta Comunale n.ro 350 del 14/12/2020.

Con il piano della performance sono stati individuati i parametri di performance organizzativa dell'Ente e delle singole strutture.

I parametri della performance dell'Ente, per l'anno 2020 che l'amministrazione si impegnava a misurare e valutare sono quelli sotto descritti:

Macroambiti di misurazione e valutazione COL 1	Peso % COL 2		Profili di performance	Indicatore COL 3	Target attesi COL 4	Target raggiunti COL 5	Grado di raggiungimento della performance per ogni indicatore COL 6	Grado di raggiungimento della performance organizzativa per ambito COL 7	Grado di raggiungimento della performance organizzativa medio ponderato COL 8
Grado di attuazione della strategia	40%	A	Grado di raggiungimento degli obiettivi	Indicatore progettuale strategico	80%		Col 5/Col 4*100	Az	Az+Bz+Cz
Portafoglio di attività e servizi	30%	B	Grado di raggiungimento performance di struttura	Indicatore Performance di Settore	80%		Col 5/Col 4*100	Bz	
Stato di salute dell'amministrazione	30%	C1	Equilibrio economico finanziario	Come calcolato nelle rispettive tabelle C1, C2 e C3	80%			(C1+C2+C3)/3 *% peso = Cz	
		C2	Sviluppo organizzativo e tecnologico		80%				
		C3	Sviluppo delle relazioni con gli stakeholder		80%				
	100%								X%

Il calcolo finale del risultato di Ente si effettua, sommando i punteggi derivanti dai macro ambiti ponderati per il peso attribuito.

MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE:	TABELLA C1 Stato di salute dell'amministrazione
PROFILO DI PERFORMANCE:	Equilibrio economico finanziario

Indicatore	Formula	Valore atteso 2020	Valore raggiunto 2020
Autonomia finanziaria	(Titolo I + Titolo III x 100) / (Titolo I + II + III)	**47,44%**	
Autonomia tributaria	(Titolo I x 100) / (Titolo I + II + III)	**36,44%**	
Dipendenza erariale	(Titolo II x 100) / (Entrate correnti)	**4,26%**	
Pressione finanziaria	(Titolo I + Titolo III) / (Popolazione)	**800,25**	
Pressione tributaria	(Titolo I) / (Popolazione)	**614,64**	
Interventi erariali	(Trasferimenti statali) / (Popolazione)	**43,14**	
Rigidità strutturale	(Spese personale + Quote ammor.nto mutui x 100) / (Totale entrate Tit. I + II + III)	**45,72%**	
	Spese personale x 100		

Rigidità spesa personale	Totale entrate Tit. I + II + III	**28,23%**	
Rigidità per indebitamento	Quote ammor.nto mutui x 100 / Totale entrate Tit. I + II + III	**17,49%**	
Rigidità strutturale pro capite	Spese personale + Quote ammor.nto mutui / Popolazione	**385,59**	
Rigidità spesa personale pro capite	Spese personale / Popolazione	**238,07**	
Indebitamento pro capite	Indebitamento / Popolazione	**843,94**	
Incidenza della spesa di personale sulla spesa corrente	Spese personale x 100 / Spesa corrente	**31,94%**	
Costo medio del personale	Spese personale / Dipendenti	**39.221,37**	
Rapporto popolazione/dipendenti	Popolazione / Dipendenti	**164,75**	
Risorse gestite per dipendenti	Spesa corrente personale interessi passivi / Dipendenti	**77.974,35**	

		TABELLA C2		
MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE:		Stato di salute dell'amministrazione		
PROFILO DI PERFORMANCE:		Sviluppo organizzativo e tecnologico		
Indicatore	**Formula**	**Target attesi**	**Target raggiunti**	**Grado di raggiungimento della performance per ogni indicatore**
Indice di stabilità dell'organizzazione	personale dipendente dirigenti+t.indeterminato) / totale personale (indeterminato, determinato, collaborazioni, interinali)	**> 88%**		
Abitanti per dipendente	abitanti / totale personale	**> = 1/146**		
Giorni di assenza escluso le ferie	n.giornate totali di assenza / dipendenti (dirigenti+t.indeterminato)	**< 30**		
Giorni totali di assenza	n.giornate totali di assenza / dipendenti (dirigenti+t.indeterminato)	**< 60**		
% Tasso di assenza	N.ro ore di assenza /n.ro ore lavorate	**<40%**		
	n.ro ore di assenza /n.ro ore lavorabili	**<35%**		
	n.ro ore malattia /n.ro ore lavorate	**<25%**		
	n.ro ore malattia /n.ro ore lavorabili	**<20%**		
Offerta formativa per dipendenti	Ore di formazione erogate /n.ro totale dipendenti in servizio	**>5%**		

Ore di formazione	Ore di formazione /n.ro dipendenti	**>2**		
Diffusione della posta elettronica	n. indirizzi posta elettronica / totale dipendenti (teste)	**> 60%**		
Personal computer in dotazione	n. personal computer in dotazione/dipendenti in servizio	**>50%**		
	n. personal computer in dotazione/dipendenti amministrativi in servizio	**100%**		
Pari opportunità				
Attuazione del piano pari opportunità	Numero azioni annuali previste nel piano pari opportunità realizzate/ Numero azioni annuali previste nel piano pari opportunità	**100%**		
Benessere organizzativo				
Tasso di dimissioni premature	N.ro dimissioni dal servizio /n.ro dipendenti in servizio	**=< 2%**		
Personale in telelavoro	N.ro richieste telelavoro accettate / n.ro richieste telelavoro	**>50%**		
Tasso di richieste di trasferimento	N.ro richieste di trasferimento /n.ro dipendenti in servizio	**=< 5%**		
Tasso di contenzioso del personale	N.ro contenziosi pendenti relativi al personale in cui l'amministrazione è stata chiamata in causa/n di dipendenti in servizio	**=<3%**		
Tasso infortuni	N.ro Infortuni /n.ro dipendenti in servizio	**=< 3%**		

					TABELLA C3
	MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE:		Stato di salute dell'amministrazione		
	PROFILO DI PERFORMANCE:		Sviluppo delle relazioni con		
	Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	Grado di raggiungimento della performance per ogni indicatore
1	Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	85%		
2	Diffusione delle indagini di customer satisfaction	n. indagini di customer satisfaction	8		
3	Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%		
4	Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%		
5		(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%		
6	Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%		

Indicatore di qualità:

Ai fini della valutazione della qualità dei servizi intesa come concetto multidimensionale in termini di:

- La qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
- La qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui di norma quelli di accessibilità, precisione e affidabilità misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore;

Viene calcolato un indicatore di qualità (scostamento) che prende in considerazione i risultati del Profilo di Performance: "Sviluppo delle relazioni con gli stakeholder" ed è ottenuto secondo lo schema che segue ed ha come obiettivo il raggiungimento di un indice non inferiore a MENO 2 per ogni servizio interessato alla valutazione. Il risultato dell'indicatore di qualità verrà inserito tra gli indicatori relativa al raggiungimento della performance di struttura.

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**80%**			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**			
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**			
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**			
				TOTALE SCOSTAMENTO POSITIVO	**TOTALE SCOSTAMENTO NEGATIVO**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ ***% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO*** **-** Σ ***% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO***

L'indice di qualità verrà calcolato per i seguenti servizi:

- Servizi Demografici
- Servizio Patrimonio
- Museo del Territorio
- Asili Nido
- Cimiteri
- Servizi Sociali
- Personale
- Sportello unico attività produttive
- Servizi verde pubblico
- Biblioteca
- Tributi
- Informagiovani
- Ambiente e Trasporti
- Polizia Municipale

I RISULTATI RAGGIUNTI ANNO 2020

OBIETTIVI STRATEGICI INDIVIDUALI DEI DIRIGENTI

AREA STRATEGICA	1- SICUREZZA E ORDINE PUBBLICO		
OBIETTIVO strategico	1.1 – Migliorare la sicurezza dei cittadini e l'attività di prevenzione finalizzatala al rispetto delle regole e al miglioramento della qualità della vita dei cittadini		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	1.1.1 Sviluppare la rete di videosorveglianza per il controllo del territorio comunale, incrementando il numero di telecamere, rafforzando la collaborazione con le forze di polizia e valorizzando i rapporti con il volontariato per la sorveglianza del territorio		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
1.1.1.1. -Progetto sicurezza: individuazione delle soluzioni tecniche finalizzate al perseguimento del miglioramento delle condizioni di sicurezza, anche mediante l'acquisto, l'installazione e l'utilizzo di nuove strumentazioni.	Acquisto, posa e messa in opera di box misuratori della velocità	25 servizi effettuati	52%

AREA STRATEGICA	1- SICUREZZA E ORDINE PUBBLICO		
OBIETTIVO strategico	1.1 – Migliorare la sicurezza dei cittadini e l'attività di prevenzione finalizzata al rispetto delle regole e al miglioramento della qualità della vita dei cittadini		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	1.1.2 Controllo dell'utilizzo abusivo dei fabbricati dismessi, in accordo con la proprietà e Forze dell'Ordine, con eventuali sgomberi degli occupanti al fine di garantire maggiore decoro e sicurezza alla comunità		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
1.1.2.1 - Sopralluoghi congiunti con PS, CC o GdF finalizzati alla prevenzione dei comportamenti illeciti perpetrati da singoli o gruppi.	Numero sopralluoghi effettuati	3	100%

AREA STRATEGICA	1- SICUREZZA E ORDINE PUBBLICO		
OBIETTIVO strategico	1.1. – Migliorare la sicurezza dei cittadini e l'attività di prevenzione finalizzata al rispetto delle regole e al miglioramento della qualità della vita dei cittadini		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	1.1.3 Adozione regolamento di Polizia Urbana		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
1.1.3.1 -Predisposizione del Regolamento di Polizia Urbana a tutela del decoro, della vivibilità e della sicurezza urbana	Adozione del Regolamento	Approvazione Consiglio Comunale + 10 violazioni accertate	100%

AREA STRATEGICA	1- SICUREZZA E ORDINE PUBBLICO		
OBIETTIVO strategico	1.1. – Migliorare la sicurezza dei cittadini e l'attività di prevenzione finalizzata al rispetto delle regole e al miglioramento della qualità della vita dei cittadini		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	1.1.4 Pianificazione ed attivazione di azioni finalizzate al potenziamento del controllo integrato sul territorio per la prevenzione e repressione dei comportamenti illeciti		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
1.1.4.1 - Predisposizione e svolgimento di attività congiunte con altre FF.OO. Con l'obiettivo di tutela della sicurezza urbana in vista di una più efficiente sicurezza integrata	N. ro attività congiunte con altre FF.00.	8	100%
1.1.4.2 - Raccolta diretta delle segnalazioni dei cittadini attraverso servizi di prossimità e punti di sorveglianza come presidi fissi	N.ro attività (security point, presidi fissi e servizi di prossimità)	10	100%

AREA STRATEGICA	1- SICUREZZA E ORDINE PUBBLICO		
OBIETTIVO strategico	1.1. – Migliorare la sicurezza dei cittadini e l'attività di prevenzione finalizzata al rispetto delle regole e al miglioramento della qualità della vita dei cittadini		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	1.1.4 Pianificazione ed attivazione di azioni finalizzate al potenziamento del controllo integrato sul territorio per la prevenzione e repressione dei comportamenti illeciti		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
1.1.4.3 – Emergenza Covid – Controlli della PL finalizzati al rispetto delle normative, in continua evoluzione, per il contrasto della diffusione della pandemia.	80 Servizi mirati	31/12/2020	100%
1.1.4.4 - Emergenza Covid – Notifiche delle ordinanze contingibili e urgenti emesse dall'ASL di Biella che impongono la quarantena e delle successive revoche della stessa.	Notifica di n. 400 ordinanze	31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	1- SICUREZZA E ORDINE PUBBLICO		
OBIETTIVO strategico	1.1. – Migliorare la sicurezza dei cittadini e l'attività di prevenzione finalizzata al rispetto delle regole e al miglioramento della qualità della vita dei cittadini		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	1.1.5-Organizzazione di esercitazioni di Protezione Civile		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
1.1.5.2 - Formazione ed informazione del personale e dei volontari anche a livello intercomunale	Numero dipendenti formati all'anno	n. 30 dipendenti formati all'anno	70%
1.1.5.3 – Emergenza Covid – Consegna da parte del Servizio di Protezione Civile della spesa e dei medicinali per i soggetti in difficoltà, nonché il trasporto da e per l'ospedale del vestiario per le persone ricoverate.	n. 800 Consegne	31/12/2020	100%
1.1.5.4 - Emergenza Covid - Predisposizione del nuovo Piano Intercomunale di Protezione Civile	Consegna Bozza all'Assessore competente	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.1 Attuare politiche integrate per il contrasto del disagio abitativo		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi Sociali	
OBIETTIVO operativo	2.1.1 Costruire alleanze e strategie innovative e integrate per dare risposte a un bisogno ed a un disagio non più emergenziale ma strutturale		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.1.1.1 Individuare soluzioni per favorire l'accesso e il mantenimento del bene casa al maggior numero di famiglie	- Proposta operativa per ampliare l'accesso al Fondo sociale negli alloggi di e.s. - Adesione ai bandi regionali per il sostegno alla locazione nel mercato privato	- 31/12/2020 - 31/12/2020	100% 100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.1 Attuare politiche integrate per il contrasto del disagio abitativo		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi Sociali	
OBIETTIVO operativo	2.1.2 Potenziare il processo di integrazione e collaborazione tra Comune e ATC.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.1.2.1 Attuare strategie per l'accesso al "bene casa" a favore delle famiglie numerose attraverso la sensibilizzazione dei decisori politici	Promuovere incontri con ATC e Regione volti ad individuare soluzioni abitative idonee	almeno 3 incontri	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.1 Attuare politiche integrate per il contrasto del disagio abitativo		
RESPONSABILE	Dirigente		Settore Servizi Sociali
OBIETTIVO operativo	2.1.3 Mappare il disagio abitativo allineando i bisogni alle risposte e ampliare la rete dei servizi di accoglienza emergenziale		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.1.3.1 Predisposizione di progetti finalizzati all'inserimento abitativo di famiglie /categorie di utenza fragile in stato di emergenza abitativa	- Partecipazione al bando regionale finanziato da Cassa ammende e definizione di un progetto	31/12/2020	100%
	Soluzioni Abitative Diffuse	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.1 Attuare politiche integrate per il contrasto del disagio abitativo		
RESPONSABILE	Dirigente	Dirigente Settore Servizi Sociali condiviso con Dirigente Gestione del Territorio	
OBIETTIVO operativo	2.1.4 Avviare il processo di alienazione del patrimonio di edilizia sociale agli assegnatari non morosi		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.1.4.1 Verificare interesse degli assegnatari ad acquisire il patrimonio di edilizia sociale di proprietà comunale	Ricognizione degli assegnatari non morosi e invio lettere di manifestazione interesse	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.2 Attuare politiche di sostegno per la promozione del benessere delle famiglie e dei minori		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi Sociali	
OBIETTIVO operativo	2.2.1 Costruire uno sportello di sostegno e orientamento alle famiglie per rispondere non solo ai bisogni primari ma anche a quelli più trasversali (es. risorse educative e ricreative attivabili attraverso la rete territoriale dei servizi)		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.2.1.1 Potenziare i centri per le famiglie attraverso un progetto condiviso con IRIS	Supporto Didattica a Distanza	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.2 Attuare politiche di sostegno per la promozione del benessere delle famiglie e dei minori		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi Sociali	
OBIETTIVO operativo	2.2.3 Promuovere politiche di sostegno alla famiglia finalizzate al miglioramento delle condizioni sociali, sanitarie e lavorative quale presupposto di base per favorire lo sviluppo della natalità		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.2.3.1 Predisposizione e avvio dei progetti utili alla collettività (PUC) connessi al Reddito di cittadinanza	Almeno 10 progetti	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.2 Attuare politiche di sostegno per la promozione del benessere delle famiglie e dei minori		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi Sociali	
OBIETTIVO operativo	2.2.4- Tutelare il diritto dei minori a vivere in famiglia.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.2.4.1 Promuovere l'implementazione di azioni finalizzate al mantenimento dei minori presso la famiglia di origine in linea con la programmazione normativa regionale	Proposte progettuali operative per l'attuazione del DDL "Allontanamento zero"	Entro il 30/9/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.3 Attuare politiche per la prevenzione e sostegno fragilità dei giovani, anziani e disabili		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi Sociali	
OBIETTIVO operativo	2.3.1 Intervenire contro il disagio giovanile per contenere lo sviluppo di fenomeni devianti quali: abbandono scolastico, abuso di droghe, bullismo, vandalismo, violenza.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.3.1.1 Dare attuazione alle azioni del progetto We.com	Avvio, monitoraggio e analisi dei risultati del progetto volto all'inclusione scolastica a.s. 2020/2021 (Arcipelago)	25 minori tra gli 11 e i 14 anni	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.3 Attuare politiche per la prevenzione e sostegno fragilità dei giovani, anziani e disabili		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi Sociali condiviso con Settore Servizi alla Collettività	
OBIETTIVO operativo	2.3.2 Promuovere politiche di sensibilizzazione e prevenzione atte a contrastare la violenza di genere e la pedofilia.		
Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2020	Risultato ottenuto
2.3.2.1 Piano di azioni finalizzate a sensibilizzare e prevenire la violenza domestica e di genere	Evento all'aperto presso il chiostro del Museo del Territorio denominato: crimini senza tempo: da Dante ad oggi, nell'ambito delle attività tavolo panchine rosse	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.3 Attuare politiche per la prevenzione e sostegno fragilità dei giovani, anziani e disabili		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi Sociali	
OBIETTIVO operativo	2.3.3 Potenziare il processo di collaborazione tra Comune, Consorzi e ASL per favorire una reale integrazione socio sanitaria a favore dei cittadini anziani non autosufficienti e con problematiche di demenza.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.3.3.1 Individuare una modalità operativa per connettere i servizi sanitari e sociali con quelli del Centro della memoria	Proposta di funzionamento e attuazione, con risorse condivise tra ASL Comune e consorzi	Entro 31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.3 Attuare politiche per la prevenzione e sostegno fragilità dei giovani, anziani e disabili		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi Sociali	
OBIETTIVO operativo	2.3.4 Favorire lo sviluppo di “condomini assistiti” per anziani parzialmente autosufficienti al fine di ridurre il rischio di istituzionalizzazione		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.3.4.1 Mantenimento e sviluppo di soluzioni abitative sull’esempio del Condominio di Piazza Molise	Avvio e funzionamento di struttura residenziale alberghiera per persone fragili dimesse Covid-19	31.12.2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.4 Costruire modelli di partecipazione e responsabilità.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi Sociali	
OBIETTIVO operativo	2.4.4 Potenziamento di interazioni e creazione di nuovi legami tra varie risorse formali, informali, primarie e secondarie al fine di promuovere il benessere delle persone e della collettività		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.4.4.1 Promuovere accordi di collaborazione con enti del terzo settore	Sottoscrizione di almeno 3 accordi	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.5 Attuare politiche per la prima infanzia		
RESPONSABILE	Dirigente		Settore Servizi alla Collettività
OBIETTIVO operativo	2.5.2 Valorizzazione degli asili nido attraverso l'offerta pedagogica		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.5.2.1 Pianificazione dei bisogni finalizzati ad una proposta di razionalizzazione dei servizi per la prima infanzia	-Analisi dei dati e conseguente proposta di riordino /accorpamento dei servizi comunali per la prima infanzia	Entro 31/12/2020	100%
	- proposta di convenzionamento tra nidi pubblici e privati	Entro 31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ		
OBIETTIVO strategico	2.5 Attuare politiche per la prima infanzia		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi alla Collettività	
OBIETTIVO operativo	2.5.3 Iniziative volte al sostegno della genitorialità e valorizzazione		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
2.5.3.1 Piano di azioni orientato a migliorare le competenze genitoriali e le relazioni tra genitori e servizi della prima infanzia	- Predisposizione di un questionario da somministrare a famiglie ed educatori e analisi dei risultati	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	3. ISTRUZIONE CULTURA E SPORT		
OBIETTIVO strategico	3.1 Corrispondere alle esigenze degli utenti attraverso la valorizzazione, razionalizzazione e sviluppo dei servizi educativi e scolastici		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi alla Collettività	
OBIETTIVO operativo	3.1.1 Sviluppo di interventi educativi integrati in collaborazione con le scuole sui temi del bullismo, della prevenzione, del disagio e delle dipendenze, dell'ecologia e dell'ambiente.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
3.1.1.1 Promuovere accordi e partecipare a bandi di finanziamento sul tema della prevenzione dei disturbi alimentari dell'ecologia e dell'ambiente	Predisposizione di almeno un progetto	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	3. ISTRUZIONE CULTURA E SPORT		
OBIETTIVO strategico	3.1 Corrispondere alle esigenze degli utenti attraverso la valorizzazione, razionalizzazione e sviluppo dei servizi educativi e scolastici		
RESPONSABILE	Dirigente		Settore Servizi alla Collettività
OBIETTIVO operativo	3.1.2 Promuovere connessioni e sinergie tra il Comune, le istituzioni scolastiche, le associazioni e gli oratori per favorire modelli di istruzione e formazione finalizzati all'inclusione sociale, civile e occupazionale dei giovani nel Biellese		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
3.1.2.1 Promuovere accordi e protocolli di intesa per favorire il benessere dei giovani sia all'interno che all'esterno del contesto scolastico	- Dare attuazione al Protocollo Oratori e organizzazione adempimenti connessi - Predisposizione di avviso finalizzato al sostegno delle attività extrascolastiche	3 incontri e almeno 8 oratori coinvolti - entro 31/12/2020	100% 100%

AMBITO STRATEGICO	3. ISTRUZIONE CULTURA E SPORT		
OBIETTIVO strategico	3.1 Corrispondere alle esigenze degli utenti attraverso la valorizzazione, razionalizzazione e sviluppo dei servizi educativi e scolastici		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi alla Collettività	
OBIETTIVO operativo	3.1.3 Rendere più efficienti i servizi complementari erogati dal Comune quali ad esempio, il trasporto degli alunni e la qualità delle mense scolastiche, all'interno delle quali si continuerà la distribuzione in prevalenza di alimenti prodotti locali.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
3.1.3.1 Individuare nuove modalità di gestione dei servizi scolastici comunali per migliorare il livello di soddisfazione dell'utenza	- Adeguamento delle tariffe scuolabus ai recenti adempimenti normativi - Formalizzazione della commissione mensa	31/12/2020 31/12/2020	100% 100%

AMBITO STRATEGICO	3. ISTRUZIONE CULTURA E SPORT		
OBIETTIVO strategico	3.1 Corrispondere alle esigenze degli utenti attraverso la valorizzazione, razionalizzazione e sviluppo dei servizi educativi e scolastici		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi alla Collettività	
OBIETTIVO operativo	3.1.4 Programmare manutenzione degli edifici scolastici e degli spazi verdi limitrofi, monitorando costantemente il rapporto tra l'incremento demografico e la capacità ricettiva delle stesse strutture scolastiche.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
3.1.4.1 Avvio del processo di dimensionamento scolastico per ottimizzare l'utilizzo degli edifici scolastici	Proposta di ospitalità della segreteria CPIA presso un edificio scolastico comunale	31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	3. ISTRUZIONE CULTURA E SPORT		
OBIETTIVO strategico	3.2 Promuovere ed innovare il sistema culturale biellese in una visione integrata e collaborativa, con particolare attenzione alla tradizione locale.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Affari Generali e Istituzionali	
OBIETTIVO operativo	3.2.2 - Attuare interventi per la valorizzazione dell'identità storico-culturale		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
3.2.2.1 Promuovere e realizzare gli eventi della tradizione (più e meno recente) cittadina: Natale, Carnevale, Estate, Stagione Teatrale.	Redazione calendario eventi per approvazione da parte della Giunta alle scadenze previste ovvero, in alternativa (causa covid-19), invio alla Giunta di relazione motivata attestante l'impossibilità di realizzare gli eventi	Natale: entro il 1° novembre; Carnevale: entro il 15 gennaio; Estate: entro il 30 giugno; Stagione Teatrale: entro il 1° ottobre	100%

AREA STRATEGICA	3. ISTRUZIONE CULTURA E SPORT		
OBIETTIVO strategico	3.2 Promuovere ed innovare il sistema culturale biellese in una visione integrata e collaborativa, con particolare attenzione alla tradizione locale .		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Affari Generali e Istituzionali	
OBIETTIVO operativo	3.2.3 Mettere in atto iniziative per la valorizzazione dei beni artistici e culturali		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**		**Risultato ottenuto**
3.2.3.1 Realizzazione programma di mostre temporanee presso il Museo del Territorio Biellese	Organizzazione e gestione di almeno due mostre temporanee ovvero, in alternativa (causa pandemia Covid-19), organizzazione e gestione di almeno due iniziative per la fruizione del Museo a distanza	Entro il 31 dicembre	100%

AREA STRATEGICA	3- ISTRUZIONE CULTURA SPORT			
OBIETTIVO strategico	3.2 Promuovere ed innovare il sistema culturale biellese in una visione integrata e collaborativa, con particolare attenzione alla tradizione locale.			
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Affari Generali e Istituzionali		
OBIETTIVO operativo	3.2.3 - Mettere in atto iniziative per la valorizzazione dei beni artistici e culturali			
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**		**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
3.2.3.2 Realizzazione eventi di promozione Biblioteca Civica e Biblioteca Ragazzi	Organizzazione e gestione di almeno dieci eventi promozionali ovvero, in alternativa (causa pandemia Covid-19), organizzazione e gestione di almeno due iniziative per la fruizione dei servizi bibliotecari a distanza		Entro il 31 dicembre	100%

AREA STRATEGICA	4- TURISMO E COMMERCIO		
OBIETTIVO strategico	4.1 Promuovere Biella come destinazione turistica attraverso la valorizzazione del territorio e delle sue peculiarità culturali		
RESPONSABILE	Dirigente	Affari Generali e Istituzionali	
OBIETTIVO operativo	4.1.1 Promozione del territorio all'esterno		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
4.1.1.1 Avvio sinergie con rete "Città Creative UNESCO"	Redazione bozza statuto Associazione "Biella Città Creativa"	Entro il 30/04/2020	100%
4.1.1.2 Realizzazione campagne promozionali	Predisposizione linee-guida per utilizzo logo "Biella Città Creativa UNESCO"	Entro il 30/06/2020	100%
	Creazione per ios e android di nuova "app" turistica	Entro il 31/10/2020	100%

AREA STRATEGICA	4- TURISMO E COMMERCIO		
OBIETTIVO strategico	4.1 - Promuovere Biella come destinazione turistica attraverso la valorizzazione del territorio e delle sue peculiarità culturali		
RESPONSABILE	Dirigente	Affari Generali e Istituzionali	
OBIETTIVO operativo	4.1.2 Ingresso nella rete “Città delle Alpi”		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
4.1.2.1 Redazione progetto di candidatura	Presentazione candidatura	Entro il 30/06/2020	100%

AREA STRATEGICA	4- TURISMO E COMMERCIO		
OBIETTIVO strategico	4.1 - Promuovere Biella come destinazione turistica attraverso la valorizzazione del territorio e delle sue peculiarità culturali		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Affari Generali e Istituzionali	
OBIETTIVO operativo	4.1.5 Interventi per creazione e visibilità del nuovo brand “Biella Città della Moda”		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
4.1.5.1 Creazione e promozione del brand	Redazione bando per concorso di idee finalizzato alla creazione del logo	Entro il 30/06/2020	100%

AREA STRATEGICA	4- TURISMO E COMMERCIO		
OBIETTIVO strategico	4.3 - Definire progetti organici per gli ambiti territoriale, economico, sociale, culturale, correlandoli in un quadro generale di pianificazione strategica per ripensare, riorientare, rilanciare il territorio.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	4.3.1 - Favorire lo sviluppo degli esercizi commerciali svantaggiati per la loro localizzazione		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
4.3.1.1 Favorire lo sviluppo degli esercizi commerciali svantaggiati per la loro localizzazione attraverso bando pubblico	Bando per erogazione contributo ai negozi collinari	Approvazione bando Entro il 31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	4- TURISMO E COMMERCIO		
OBIETTIVO strategico	4.3 - Definire progetti organici per gli ambiti territoriale, economico, sociale, culturale, correlandoli in un quadro generale di pianificazione strategica per ripensare, riorientare, rilanciare il territorio.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	4.3.1 - Favorire lo sviluppo degli esercizi commerciali svantaggiati per la loro localizzazione		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
NUOVO OBIETTIVO 4.3.1.2 - Emergenza Covid - Istruttoria da parte del servizio Attività Economiche, con necessario parere ed eventuale connesso sopralluogo della PL, delle richieste per l'ottenimento della licenza per dehor finalizzato a garantire il distanziamento interpersonale	80 Autorizzazioni	Entro il 31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	4- TURISMO E COMMERCIO		
OBIETTIVO strategico	4.3 Definire progetti organici per gli ambiti territoriale, economico, sociale, culturale, correlandoli in un quadro generale di pianificazione strategica per ripensare, riorientrare, rilanciare il territorio		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	4.3.3 Incentivare lo start-up di nuovi esercizi commerciali, riducendo la burocrazia, semplificando i regolamenti comunali e premiando i comportamenti virtuosi		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
4.3.3.1 Semplificazioni regolamenti comunali e procedure per rilascio titoli autorizzativi	Regolamento Taxi ed N.C.C., Regolamento Commissione di Vigilanza e procedure autorizzatorie	Proposta dei Regolamenti all'Assessore competente	100%

AREA STRATEGICA	5- VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE		
OBIETTIVO strategico	5.1 - Realizzare interventi per l'assetto del territorio, la promozione, l'educazione, il miglioramento della qualità delle risorse ambientali e del paesaggio.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Gestione del Territorio	
OBIETTIVO operativo	5.1.1 - Puntare su un tessuto urbano rigenerato nel rispetto dello stile locale, all'armonia estetica, alla funzionalità dell'ambiente, all'ergonomia della persona ed al risparmio per la manutenzione ordinaria.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
5.1.1.1 Effettuare una ricognizione dello stato di attuazione del PRGC vigente al fine di definire il quadro di riferimento per una variante di revisione	Predisposizione Relazione stato attuazione PRGC in relazione al quadro normativo ed esigenziale	31.12.2020	100%

AREA STRATEGICA	5- VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE		
OBIETTIVO strategico	5.1 - Realizzare interventi per l'assetto del territorio, la promozione, l'educazione, il miglioramento della qualità delle risorse ambientali e del paesaggio		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Lavori pubblici	
OBIETTIVO operativo	5.1.3 - Mantenere la funzionalità degli edifici pubblici assicurando progressivi interventi strutturali ed ambientali ponendo come prioritario il benessere dei cittadini attraverso il diritto alla scuola, allo sport e alla salute secondo le previsioni di bilancio e le possibilità di reperimento fondi offerti da bandi nazionali ed europei		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
5.1.3.1 Dare attuazione agli interventi di cui alla Strategia Urbana Integrata (POR FESR 2014-2020) secondo cronoprogramma approvato	Monitoraggio avanzamento progetti	31.12.2020	100%
5.1.3.2 D.P.C.M. 25/05/2016 Bando di riqualificazione periferie degradate Comuni Capoluogo..P.C.M. 15 ottobre 2015: Piano nazionale per la riqualificazione sociale e culturale delle aree urbane degradate	Gestione delle convenzioni con il Ministero in relazione all'attuazione degli interventi	Monitoraggio semestrale delle convenzioni	100%

AREA STRATEGICA	5- VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE		
OBIETTIVO strategico	5.1 - Realizzare interventi per l'assetto del territorio, la promozione, l'educazione, il miglioramento della qualità delle risorse ambientali e del paesaggio		
RESPONSABILE	Dirigente	Segretario Generale -Servizi	
OBIETTIVO operativo	5.1.3 - Mantenere la funzionalità degli edifici pubblici assicurando progressivi interventi strutturali ed ambientali ponendo come prioritario il benessere dei cittadini attraverso il diritto alla scuola, allo sport e alla salute secondo le previsioni di bilancio e le possibilità di reperimento fondi offerti da bandi nazionali ed europei		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
5.1.3.3 Conclusione procedimento collaudo e rapporto con appaltatore per realizzazione ascensore Piazzo	Chiusura collaudo con definizione rapporto appaltatore	Entro il 31/12/2020	80%
5.1.3.4 Attivazione riordino assegnazione Impianti Sportivi	Conclusione procedimento e concessioni	Entro il 31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	5- VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE		
OBIETTIVO strategico	5.1. Realizzare interventi per l'assetto del territorio, la promozione, l'educazione, il miglioramento della qualità delle risorse ambientali e del paesaggio		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	5.1.5 Promuovere il decoro urbano della città anche attraverso attività organizzata di vigilanza e controllo		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
5.1.5.1 Favorire la fruibilità, soprattutto da parte delle categorie deboli, quali bambini e anziani, dei parchi e dei giardini comunali mediante attività di vigilanza e di controllo	Numero di interventi effettuati per il controllo di parchi e giardini comunali	20	100%

AREA STRATEGICA	5- VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE		
OBIETTIVO strategico	5.1 - Realizzare interventi per l'assetto del territorio, la promozione, l'educazione, il miglioramento della qualità delle risorse ambientali e del paesaggio.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Gestione del Territorio	
OBIETTIVO operativo	5.1.7 - Garantire i cittadini che da elettrodotti, impianti di diffusione radiotelevisiva e di telefonia cellulare non provengano emissioni superiori ai limiti di legge assicurando, al riguardo, una specifica attenzione ai siti sensibili quali scuole e nuclei insediativi intensamente abitati.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
5.1.7.1 Garantire il rispetto dei limiti di emissione elettromagnetica da elettrodotti ed impianti di radiocomunicazione	N. di richieste evase di controllo e di rilevazione del rispetto dei valori limite di campo elettromagnetico	% di richieste evase sul totale (100%)	100%

AREA STRATEGICA	5- VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE		
OBIETTIVO strategico	5.2 - Pianificare e realizzare interventi di miglioramento del sistema di controllo e gestione della mobilità cittadina nelle sue diverse componenti, anche mediante le nuove tecnologie.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Lavori pubblici	
OBIETTIVO operativo	5.2.2 - Asfaltature programmate ogni anno per un manto stradale		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
5.2.2.1 Dare attuazione al programma annuale delle asfaltature	Realizzazione asfaltature previste nel programma annuale	31.12.2020	100%

AMBITO STRATEGICO	5- VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE		
OBIETTIVO strategico	5.4- Attuare politiche per il miglioramento della tutela e del benessere degli animali		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi alla Collettività	
OBIETTIVO operativo	5.4.1- Ampliamento della collaborazione con il canile consortile anche per iniziative di carattere promozionale		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
5.4.1.1 Predisporre un piano di azioni finalizzato a proceduralizzare i rapporti tra i Comuni del biellese e il Canile	- monitoraggio della "cattura" degli animali randagi	31/12/2020	100%
	- proposte di connessioni tra progetti educativi e sensibilizzazione sul tema della tutela degli animali	almeno 1 progetto	100%

AREA STRATEGICA	5- VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE		
OBIETTIVO strategico	5.4- Attuare politiche per il miglioramento della tutela e del benessere degli animali		
RESPONSABILE	Dirigente	Segretario Generale -Servizi	
OBIETTIVO operativo	5.4.1 - Ampliamento della collaborazione con il canile consortile anche per iniziative di carattere promozionale		
Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2020	Risultato ottenuto
5.4.1.2 Affidamento servizi canile intercomunale di Cossato	Affidamento servizio	Entro il 31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	5- VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE		
OBIETTIVO strategico	5.4- Attuare politiche per il miglioramento della tutela e del benessere degli animali		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi alla Collettività	
OBIETTIVO operativo	5.4.2 - Gestione delle colonie feline in Città tramite convenzioni con associazioni animaliste e zoofile o con soggetti privati		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
5.4.2.1 Promuovere accordi e attività per regolarizzare la presenza delle colonie feline a Biella	- rimappatura delle colonie	31/12/2020	100%
	- manifestazione di interesse finalizzata al rinnovo dei patentini	31/12/2020	100%
	- proposta di un progetto per l'anagrafe felina	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	5- VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE		
OBIETTIVO strategico	5.4- Attuare politiche per il miglioramento della tutela e del benessere degli animali		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Servizi alla Collettività	
OBIETTIVO operativo	5.4.4- Realizzare azioni volte a tutelare e migliorare il benessere degli animali da affezione, con aree espressamente dedicate e disposizioni regolamentari per il loro possesso		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
5.4.4.1 Sensibilizzare le associazioni del territorio alla predisposizione di progetti dedicati al benessere degli animali	- Sviluppo aree verdi dedicate agli animali -bozza del nuovo regolamento sulla tutela degli animali	3 aree verdi 31/12/2020	80% 80%

AMBITO STRATEGICO	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.1- Attuare una rigorosa ricognizione del Bilancio per trovare risorse senza ridurre i servizi.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Programmazione Economica	
OBIETTIVO operativo	6.1.1-Implementare strumenti per l'ottimizzazione e la razionalizzazione di tutte le tipologie di entrata del Comune e per perseguire l'equità fiscale con un corretto recupero dell'evasione fiscale.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.1.1.1: Applicazione del comma 336 dell'art. 1 della L. 311/2004 (anomalie dei classamenti catastali) quale strumento di perequazione fiscale ed estensione della base imponibile.	Numero verifiche effettuate sui classamenti dei fabbricati Richiesta eliminazione anomalie catastali	n.ro 50 verifiche 100% dei casi anomali	100% 100%
6.1.1.2- Incentivare l'attività del recupero della morosità in ambito di entrate tributari	Massimizzare il risultato degli accertamenti tributari	Raggiungimento 100% delle previsioni di bilancio al netto del fondo crediti di dubbia esigibilità attesa	100%

AMBITO STRATEGICO	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.1- Attuare una rigorosa ricognizione del Bilancio per trovare risorse senza ridurre i servizi.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Programmazione Economica	
OBIETTIVO operativo	6.1.1-Implementare strumenti per l'ottimizzazione e la razionalizzazione di tutte le tipologie di entrata del Comune e per perseguire l'equità fiscale con un corretto recupero dell'evasione fiscale.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.1.1.3- Riscossione coattiva entrate tributarie e patrimoniali: affidamento in concessione a seguito di scadenza del precedente contratto	affidamento in concessione in base alle modifiche di cui agli art 1 commi da 786 a 814 della L. 160/2019 (Finanziaria 2020)	Si	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.1. – Attuare una rigorosa ricognizione del bilancio per trovare risorse senza ridurre i servizi		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	6.1.1 Implementare strumenti per l'ottimizzazione e la razionalizzazione di tutte le tipologie di entrata del Comune e per eseguire l'equità fiscale con un corretto recupero dell'evasione fiscale		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.1.1.4 Attuazione di tutte le azioni utili al recupero delle sanzioni inerenti le contravvenzioni del codice della strada e recupero pregresso	Messa a ruolo dei verbali non pagati e per i quali non è pendente ricorso e avvio delle procedure per la riscossione coattiva	100% dei verbali non pagati e per i quali non sono pendenti ricorsi	80%
6.1.1.6 Verifica a campione delle regolarità dei passi carrabili esistenti sul territorio	Controllo strade	20	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.1 Attuare una rigorosa ricognizione del bilancio per trovare risorse senza ridurre i servizi		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	6.1.2 Analisi delle singole voci di costo di spesa corrente all'interno del bilancio al fine di individuarne le inefficienze e ottimizzarne l'uso		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.1.2.1 Gestione piattaforma "Impresainungiorno"	N. pratiche gestite	350	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.1 - Attuare una rigorosa ricognizione del Bilancio per trovare risorse senza ridurre i servizi.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Gestione del Territorio	
OBIETTIVO operativo	6.1.3 - Conservare e valorizzare il patrimonio mobiliare e immobiliare dell'ente		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.1.3.1 Revisione del Piano delle Alienazioni e delle Valorizzazioni immobiliari al fine di procedere ad una razionalizzazione del patrimonio dell'Ente	Revisione piano Alienazioni e Pubblicazione avviso pubblico per asta immobili comunali	31.12.2020	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.1 - Attuare una rigorosa ricognizione del Bilancio per trovare risorse senza ridurre i servizi.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Gestione del Territorio	
OBIETTIVO operativo	6.1.4-Implementazione di progetti e per la partecipazione a bandi di finanziamento, in particolar modo a livello europeo, in grado di veicolare risorse economiche necessarie per lo sviluppo territoriale locale.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.1.4.1 Organizzazione ed Attivazione dell'Ufficio Europa	Messa in servizio dell'Ufficio Europa	31.12.2020	100%

AMBITO STRATEGICO	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.1- Attuare una rigorosa ricognizione del Bilancio per trovare risorse senza ridurre i servizi.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Programmazione Economica	
OBIETTIVO operativo	6.1.5-Garantire gli equilibri del bilancio sia attraverso la tempestiva segnalazione dei rischi che mediante idonei provvedimenti correttivi.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.1.5.1 -Ausilio al controllo di cui all'art 147 quinques Tuel mediante la predisposizione del bilancio consolidato	Adozione bilancio consolidato	30/11/2020	100%
6.1.5.2 Predisposizione DUP secondo il disposto dell'art 151 c. 1 Tuel nell'ottica della creazione di un pieno documento di indirizzo strategico	Adozione delibera Giunta Comunale	30/11/2020	100%
6.1.5.3 Adozione di un piano di direzione e coordinamento volto alla permanenza continua degli equilibri finanziari e monetari rispettoso delle modalità e tempistiche identificate nei documenti di indirizzo strategico	Rispetto degli equilibri finanziari e monetari	SI	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.2 – Migliorare l'efficacia, l'efficienza nella gestione delle attività e del funzionamento dell'ente		
RESPONSABILE	Dirigente	Segretario Generale -Servizi	
OBIETTIVO operativo	6.2.1 Semplificare processi e procedure anche attraverso le potenzialità offerte dall'innovazione tecnologica		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.2.1.1 Avvio costituzione Ufficio Gare e Contratti	Costituzione Ufficio	Entro il 31/12/2020	100%
6.2.1.2 Coordinamento attività Ufficio del Sindaco	Attività di coordinamento	31/12/2020	100%

AMBITO STRATEGICO	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.2-Migliorare l'efficacia, l'efficienza nella gestione delle attività e del funzionamento dell'ente.		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Programmazione Economica	
OBIETTIVO operativo	6.2.2 Verifica sui Regolamenti Comunali vigenti: attualizzazione normativa, razionalizzazione, eliminazione duplicazioni, semplificazione articolati e.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.2.2.1-Predisposizione nuovo regolamento IMU	Adozione del regolamento	Entro giugno 2020	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.2-Migliorare l'efficacia, l'efficienza nella gestione delle attività e del funzionamento dell'ente		
RESPONSABILE	Dirigente	Segretario Generale -Servizi	
OBIETTIVO operativo	6.2.2 Verifica sui Regolamenti Comunali vigenti: attualizzazione normativa, razionalizzazione, eliminazione duplicazioni, semplificazione articolati		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.2.2.2- Approvazione nuovo Regolamento Posizioni organizzative	Analisi e studio per la predisposizione nuovo Regolamento	Entro il 31/12/2020	70%
6.2.2.3- Definizione del nuovo regolamento degli uffici adeguato alle modifiche del D.Lgs 165/01 e smi e del D.Lgs 150/09 e smi	Analisi e studio per la predisposizione nuovo Regolamento	Entro il 31/12/2020	50%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.2-Migliorare l'efficacia, l'efficienza nella gestione delle attività e del funzionamento dell'ente		
RESPONSABILE	Dirigente	Segretario Generale -Servizi	
OBIETTIVO operativo	6.2.3-Interventi volti al miglioramento dei servizi cimiteriali per corrispondere alle esigenze dei cittadini.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.2.3.1 Conclusione procedimento Forno Crematorio	Conclusione procedimento	Entro il 31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.2-Migliorare l'efficacia, l'efficienza nella gestione delle attività e del funzionamento dell'ente		
RESPONSABILE	Dirigente	Segretario Generale -Servizi	
OBIETTIVO operativo	6.2.4 Attuazione del piano triennale del fabbisogno del personale		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.2.4.1 Attuazione del Piano Occupazionale 2020	Avvio procedure assunzionali nel rispetto dei termini di Legge	Entro il 31/12/2020	100%
6.2.4.2 Predisposizione piano triennale fabbisogno del personale anno 2021/2023	Predisposizione piano	Entro il 31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.3-Attuare misure per assicurare la trasparenza e l'integrità dell'amministrazione		
RESPONSABILE	Dirigente	Segretario Generale -Servizi	
OBIETTIVO operativo	6.3.1-Garantire il rispetto delle norme e attuare le misure anticorruzione a tutela dell'operato dell'ente		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.3.1.1 Redazione atti e verifiche misure per prevenzione corruzione e trasparenza	Monitoraggio e verifiche	Entro il 31/12/2020	100%
	Redazione atti	Entro il 31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
IETTIVO strategico	6.3 Attuare misure per assicurare la trasparenza e l'integrità dell'amministrazione		
RESPONSABILE	Dirigente	TUTTI I DIRIGENTI	
OBIETTIVO operativo	6.3.1 - Garantire il rispetto delle norme e attuare le misure anticorruzione a tutela dell'operato dell'ente.		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.3.1.2 Revisione Piano Triennale Anticorruzione	Mappatura dei processi di competenza finalizzati alla predisposizione del nuovo Piano	31/12/2020	100%
6.3.1.3 Attuazione Piano Triennale Anticorruzione	Messa in atto azioni previste dal Piano	31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.3 - Attuare misure per assicurare la trasparenza e l'integrità dell'amministrazione		
RESPONSABILE	Dirigente	TUTTI I DIRIGENTI	
OBIETTIVO operativo	6.3.2 Promuovere la trasparenza dell'azione amministrativa		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.3.2.1 Attuazione Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità	Assolvimento obbligo pubblicazioni e verifica completezza dati	31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	6 – GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	***6.3 Attuare misure per assicurare la trasparenza e l'integrità dell'amministrazione***		
RESPONSABILE	**Dirigente**	**TUTTI I DIRIGENTI**	
OBIETTIVO operativo	**6.3.2 Promuovere la trasparenza dell'azione amministrativa**		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.3.2.2 Attuazione del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati e del Piano di protezione dei dati personali e gestione del rischio di violazione	Messa in atto azioni previste dal Piano	31/12/2020	100%
6.3.2.3 Revisione Piano	Riesame procedimenti inclusi nel registro e DPIA	31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.4 Consolidare il sistema della qualità dei servizi erogati		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Affari Generali e Istituzionali	
OBIETTIVO operativo	6.4.1 Controllo sulla qualità dei servizi erogati sia direttamente che indirettamente		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.4.1.1 Somministrazione agli utenti di questionari sulla qualità dei servizi	Almeno 1.000 questionari distribuiti	Entro 31/12/2020	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.4 – Consolidare il sistema della qualità dei servizi erogati		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Polizia Locale	
OBIETTIVO operativo	6.4.1 Controllo della qualità dei servizi erogati sia direttamente che indirettamente		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.4.1.2 Somministrazione di questionari agli utenti degli sportelli aperti al pubblico per verificare il grado di soddisfazione degli utenti: elaborazione dei dati raccolti con i questionari e misurazione della customer satisfaction	N. ro questionari e % customer	Su 100 questionari distribuiti giudizi positivi ≥ 77%	100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.4 - Consolidare il sistema della qualità dei servizi erogati		
RESPONSABILE	Dirigente	Segretario Generale -Servizi	
OBIETTIVO operativo	6.4.1- Controllo sulla qualità dei servizi erogati sia direttamente che indirettamente		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.4.1.3 Monitoraggio Società Partecipate e funzionamento attività per il controllo analogo	Redazione report Stesura relazione	Entro il 31/12/2020 Entro 31/12/2020	100% 100%

AREA STRATEGICA	6 - GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ		
OBIETTIVO strategico	6.4 - Consolidare il sistema della qualità dei servizi erogati		
RESPONSABILE	Dirigente	Settore Programmazione Economica	
OBIETTIVO operativo	6.4.1- Controllo sulla qualità dei servizi erogati sia direttamente che indirettamente		
Obiettivo gestionale/attività	**Indicatore**	**Target 2020**	**Risultato ottenuto**
6.4.1.4 Revisione carta dei servizi Tributi per adeguamento carta alla riforma fiscale introdotta con la l. 160/2019	Adozione delibera per modifica carta servizi tributi	Entro 31/12/2020	100%

RISULTATI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

1° macro ambito "Grado di attuazione della strategia"

AMBITO STRATEGICO	MEDIA % RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI STRATEGICI COLLEGATI ALL'AMBITO STRATEGICO	OBIETTIVI STRATEGICI	MEDIA % RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI OPERATIVI COLLEGATI AGLI OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI DUP	MEDIA % RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI GESTIONALI COLLEGATI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI	OBIETTIVI GESTIONALI /ATTIVITA'	PUNTEGGIO OBIETTIVI GESTIONALI /ATTIVITA'
1. SICUREZZA E ORDINE PUBBLICO	**88%**	1.1 Migliorare la sicurezza dei cittadini e l'attività di prevenzione finalizzata al rispetto delle regole e al miglioramento della qualità della vita dei cittadini.	**88%**	1.1.1- Sviluppare la rete di videosorveglianza per il controllo del territorio comunale, incrementando il numero di telecamere, rafforzando la collaborazione con le forze di polizia e valorizzando i rapporti con il volontariato per la sorveglianza del territorio.	**52%**	1.1.1.1. -Progetto sicurezza: individuazione delle soluzioni tecniche finalizzate al perseguimento del miglioramento delle condizioni di sicurezza, anche mediante l'acquisto, l'installazione e l'utilizzo di nuove strumentazioni.	**52%**
				1.1.2- Controllo dell'utilizzo abusivo dei fabbricati dismessi, in accordo con la proprietà e Forze dell'Ordine, con eventuali sgomberi degli occupanti al fine di garantire maggiore decoro e sicurezza alla comunità.	**100%**	1.1.2.1 - Sopralluoghi congiunti con PS, CC o GdF finalizzati alla prevenzione dei comportamenti illeciti perpetrati da singoli o gruppi.	**100%**
				1.1.3- Adozione nuovo Regolamento di Polizia Urbana, alla luce dei cambiamenti intervenuti sia nella legislazione nazionale, sia nella società, dando così piena attuazione ai nuovi decreti sicurezza consentendo così al Questore di poter utilizzare in un'ottica di prevenzione lo strumento del Diaspo Urbana.	**100%**	1.1.3.1 -Predisposizione del Regolamento di Polizia Urbana a tutela del decoro, della vivibilità e della sicurezza urbana	**100%**
				1.1.4-Pianificazione ed attivazione di azioni finalizzate al potenziamento del controllo integrato sul territorio per la prevenzione e repressione dei comportamenti illeciti	**100%**	1.1.4.1 - Predisposizione e svolgimento di attività congiunte con altre FF.OO. Con l'obiettivo di tutela della sicurezza urbana in vista di una più efficiente sicurezza integrata	**100%**
						1.1.4.2 - Raccolta diretta delle segnalazioni dei cittadini attraverso servizi di prossimità e punti di sorveglianza come presidi fissi	**100%**
						1.1.4.3 – Emergenza Covid – Controlli della PL finalizzati al rispetto delle normative, in continua evoluzione, per il contrasto della diffusione della pandemia.	**100%**

						1.1.4.4 - Emergenza Covid – Notifiche delle ordinanze contingibili e urgenti emesse dall'ASL di Biella che impongono la quarantena e delle successive revoche della stessa.	**100%**
				1.1.5-Organizzazione di esercitazioni di Protezione Civile	**90%**	1.1.5.2 - Formazione ed informazione del personale e dei volontari anche a livello intercomunale	**70%**
						1.1.5.3 – Emergenza Covid – Consegna da parte del Servizio di Protezione Civile della spesa e dei medicinali per i soggetti in difficoltà, nonché il trasporto da e per l'ospedale del vestiario per le persone ricoverate.	**100%**
						1.1.5.4 - Emergenza Covid - Predisposizione del nuovo Piano Intercomunale di Protezione Civile	**100%**
2. WELFARE A SOSTEGNO DELLA COMUNITA'	**100%**	2.1 Attuare politiche integrate per il contrasto del disagio abitativo	**100%**	2.1.1- Costruire alleanze e strategie innovative e integrate per dare risposte a un bisogno ed a un disagio non più emergenziale ma strutturale	**100%**	2.1.1.1 Individuare soluzioni per favorire l'accesso e il mantenimento del bene casa al maggior numero di famiglie	**100%**
				2.1.2- Potenziare il processo di integrazione e collaborazione tra Comune e ATC.	**100%**	2.1.2.1 Attuare strategie per l'accesso al "bene casa" a favore delle famiglie numerose attraverso la sensibilizzazione dei decisori politici	**100%**
				2.1.3 - Mappare il disagio abitativo allineando i bisogni alle risposte e ampliare la rete dei servizi di accoglienza emergenziale.	**100%**	2.1.3.1 Predisposizione di progetti finalizzati all'inserimento abitativo di famiglie /categorie di utenza fragile in stato di emergenza abitativa	**100%**
				2.1.4-Avviare il processo di alienazione del patrimonio di edilizia sociale agli assegnatari non morosi	**100%**	2.1.4.1 Verificare interesse degli assegnatari ad acquisire il patrimonio di edilizia sociale di proprietà comunale	**100%**
		2.2 Attuare politiche di sostegno per la promozione del benessere delle famiglie e dei minori	**100%**	2.2.1-Costruire uno sportello di sostegno e orientamento alle famiglie per rispondere non solo ai bisogni primari ma anche a quelli più trasversali (es. risorse educative e ricreative attivabili attraverso la rete territoriale dei servizi)	**100%**	2.2.1.1 Potenziare i centri per le famiglie attraverso un progetto condiviso con IRIS	**100%**

				2.2.3- Promuovere politiche di sostegno alla famiglia finalizzate al miglioramento delle condizioni sociali, sanitarie e lavorative quale presupposto di base per favorire lo sviluppo della natalità	**100%**	2.2.3.1 Predisposizione e avvio dei progetti utili alla collettività (PUC) connessi al Reddito di cittadinanza	**100%**
				2.2.4- Tutelare il diritto dei minori a vivere in famiglia.	**100%**	2.2.4.1 Promuovere l'implementazione di azioni finalizzate al mantenimento dei minori presso la famiglia di origine in linea con la programmazione normativa regionale	**100%**
		2.3 Attuare politiche per la prevenzione e sostegno fragilità dei giovani, anziani e disabili	**100%**	2.3.1- Intervenire contro il disagio giovanile per contenere lo sviluppo di fenomeni devianti quali: abbandono scolastico, abuso di droghe, bullismo, vandalismo, violenza.	**100%**	2.3.1.1 Dare attuazione alle azioni del progetto We.com	**100%**
				2.3.2 – Promuovere politiche di sensibilizzazione e prevenzione atte a contrastare la violenza di genere e la pedofilia	**100%**	2.3.2.1 Piano di azioni finalizzate a sensibilizzare e prevenire la violenza domestica e di genere	**100%**
				2.3.3–Potenziare il processo di collaborazione tra Comune, Consorzi e ASL per favorire una reale integrazione socio sanitaria a favore dei cittadini anziani non autosufficienti e con problematiche di demenza	**100%**	2.3.3.1 Individuare una modalità operativa per connettere i servizi sanitari e sociali con quelli del Centro della memoria	**100%**
				2.3.4– Favorire lo sviluppo di "condomini assistiti" per anziani parzialmente autosufficienti al fine di ridurre il rischio di istituzionalizzazione	**100%**	2.3.4.1 Mantenimento e sviluppo di soluzioni abitative sull'esempio del Condominio di Piazza Molise	**100%**
		2.4 Costruire modelli di partecipazione e responsabilità	**100%**	2.4.1- Favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle donne per mantenere o trovare un'occupazione e per gestire l'accudimento dei figli o dei familiari	**100%**	2.4.4.1 Promuovere accordi di collaborazione con enti del terzo settore	**100%**
		2.5 Attuare politiche per la prima infanzia	**100%**	2.5.1-Rendere più efficienti i servizi per la prima infanzia (0-3 anni) attuando le politiche regionali	**100%**	2.5.2.1 Pianificazione dei bisogni finalizzati ad una proposta di razionalizzazione dei servizi per la prima infanzia	**100%**
				2.5.3- Iniziative volte al sostegno della genitorialità e valorizzazione del ruolo	**100%**	2.5.3.1 Piano di azioni orientato a migliorare le competenze genitoriali e le relazioni tra genitori e servizi della prima infanzia	**100%**

3. ISTRUZIONE CULTURA E SPORT	**100%**	3.1 Corrispondere alle esigenze degli utenti attraverso la valorizzazione, razionalizzazione e sviluppo dei servizi educativi e scolastici	**100%**	3.1.1-Sviluppo di interventi educativi integrati in collaborazione con le scuole sui temi del bullismo, della prevenzione, del disagio e delle dipendenze, dell'ecologia e dell'ambiente.	**100%**	3.1.1.1 Promuovere accordi e partecipare a bandi di finanziamento sul tema dell'ecologia e dell'ambiente	**100%**
				3.1.2 – Promuovere connessioni e sinergie tra il Comune, le istituzioni scolastiche, le associazioni e gli oratori per favorire modelli di istruzione e formazione finalizzati all'inclusione sociale, civile e occupazionale dei giovani nel Biellese.	**100%**	3.1.2.1 Promuovere accordi e protocolli di intesa per favorire il benessere dei giovani sia all'interno che all'esterno del contesto scolastico	**100%**
				3.1.3-Rendere più efficienti i servizi complementari erogati dal Comune quali ad esempio, il trasporto degli alunni e la qualità delle mense scolastiche, all'interno delle quali si continuerà la distribuzione in prevalenza di alimenti prodotti localmente.	**100%**	3.1.3.1 Individuare nuove modalità di gestione dei servizi scolastici comunali per migliorare il livello di soddisfazione dell'utenza	**100%**
				3.1.4 -Programmare manutenzione degli edifici scolastici e degli spazi verdi limitrofi, monitorando costantemente il rapporto tra l'incremento demografico e la capacità ricettiva delle stesse strutture scolastiche.	**100%**	3.1.4.1 Avvio del processo di dimensionamento scolastico per ottimizzare l'utilizzo degli edifici scolastici	**100%**
			100%	3.2.2 –Attuare Interventi per la valorizzazione dell'identità storicoculturale.	**100%**	3.2.2.1 Promuovere e realizzare gli eventi della tradizione (più e meno recente) cittadina: Natale, Carnevale, Estate, Stagione Teatrale.	**100%**
				3.2.3- Mettere in atto iniziative per la valorizzazione dei beni artistici e culturali	**100%**	3.2.3.1 Realizzazione programma di mostre temporanee presso il Museo del Territorio Biellese	**100%**
						3.2.3.2 Realizzazione eventi di promozione Biblioteca Civica e Biblioteca Ragazzi	**100%**
4. TURISMO E COMMERCIO	**100%**	4.1- Promuovere Biella come destinazione turistica attraverso la valorizzazione del territorio e delle sue peculiarità culturali	**100%**	4.1.1-Promozione del territorio all'esterno	**100%**	4.1.1.1 Avvio sinergie con rete "Città Creative UNESCO"	**100%**
						4.1.1.2 Realizzazione campagne promozionali	**100%**
				4.1.2-Ingresso nel network "Città delle Alpi"	**100%**	4.1.2.1 Redazione progetto di candidatura	**100%**
				4.1.5-Interventi per creazione e visibilità del nuovo brand "Biella Città della Moda"	**100%**	4.1.5.1 Creazione e promozione del brand	**100%**

		4.3- Definire progetti organici per gli ambiti territoriale, economico, sociale, culturale, correlandoli in un quadro generale di pianificazione strategica per ripensare, riorientare, rilanciare il territorio.	**100%**	4.3.1-Favorire lo sviluppo degli esercizi commerciali svantaggiati per la loro localizzazione	**100%**	4.3.1.1 Favorire lo sviluppo degli esercizi commerciali svantaggiati per la loro localizzazione attraverso bando pubblico	**100%**
						4.3.1.2 - Emergenza Covid - Istruttoria da parte del servizio Attività Economiche, con necessario parere ed eventuale connesso sopralluogo della PL, delle richieste per l'ottenimento della licenza per dehor finalizzato a garantire il distanziamento interpersonale	**100%**
				4.3.3-Incentivare lo start-up di nuovi esercizi commerciali, riducendo la burocrazia, semplificando i regolamenti comunali e premiando i comportamenti virtuosi.	**100%**	4.3.3.1 Semplificazioni regolamenti comunali e procedure per rilascio titoli autorizzativi	**100%**
5. VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE	**97%**	5.1 Realizzare interventi per l'assetto del territorio, la promozione, l'educazione, il miglioramento della qualità delle risorse ambientali e del paesaggio.	**99%**	5.1.1-Puntare su un tessuto urbano rigenerato nel rispetto dello stile locale, all'armonia estetica, alla funzionalità dell'ambiente, all'ergonomia della persona ed al risparmio per la manutenzione ordinaria.	**100%**	5.1.1.1 Effettuare una ricognizione dello stato di attuazione del PRGC vigente al fine di definire il quadro di riferimento per una variante di revisione	**100%**
				5.1.3-Mantenere la funzionalità degli edifici pubblici assicurando progressivi interventi strutturali ed ambientali ponendo come prioritario il benessere dei cittadini attraverso il diritto alla scuola, allo sport e alla salute secondo le previsioni di bilancio e le possibilità di reperimento fondi offerti da bandi nazionali ed europei	**95%**	5.1.3.1 Dare attuazione agli interventi di cui alla Strategia Urbana Integrata (POR FESR 2014-2020) secondo cronoprogramma approvato	**100%**
						5.1.3.2 D.P.C.M. 25/05/2016 Bando di riqualificazione periferie degradate Comuni Capoluogo. D.P.C.M. 15 ottobre 2015: Piano nazionale per la riqualificazione sociale e culturale delle aree urbane degradate	**100%**
						5.1.3.3 Conclusione procedimento collaudo e rapporto con appaltatore per realizzazione ascensore Piazzo	**80%**
						5.1.3.4 Attivazione riordino assegnazione Impianti Sportivi	**100%**
				5.1.5-Promuovere il decoro urbano della città anche attraverso attività organizzata di vigilanza e controllo	**100%**	5.1.5.1 Favorire la fruibilità, soprattutto da parte delle categorie deboli, quali bambini e anziani, dei parchi e dei giardini comunali mediante attività di vigilanza e di controllo	**100%**

				5.1.7- Garantire i cittadini che da elettrodotti, impianti di diffusione radiotelevisiva e di telefonia cellulare non provengano emissioni superiori ai limiti di legge assicurando, al riguardo, una specifica attenzione ai siti sensibili quali scuole e nuclei insediativi intensamente abitati.	**100%**	5.1.7.1 Garantire il rispetto dei limiti di emissione elettromagnetica da elettrodotti ed impianti di radiocomunicazione	**100%**
		5.2-Pianificare e realizzare interventi di miglioramento del sistema di controllo e gestione della mobilità cittadina nelle sue diverse componenti, anche mediante le nuove tecnologie.	**100%**	5.2.2-Asfaltature programmate ogni anno per un manto stradale	**100%**	5.2.2.1 Dare attuazione al programma annuale delle asfaltature	**100%**
		5.4- Attuare politiche per il miglioramento della tutela e del benessere degli animali	**93%**	5.4.1- Ampliamento della collaborazione con il canile consortile anche per iniziative di carattere promozionale	**100%**	5.4.1.1 Predisporre un piano di azioni finalizzato a proceduralizzare i rapporti tra i Comuni del biellese e il Canile	**100%**
						5.4.1.2 Affidamento servizi canile intercomunale di Cossato	**100%**
				5.4.2- Gestione delle colonie feline in Città tramite convenzioni con associazioni animaliste e zoofile o con soggetti privati	**100%**	5.4.2.1 Promuovere accordi e attività per regolarizzare la presenza delle colonie feline a Biella	**100%**
				5.4.4- Realizzare azioni volte a tutelare e migliorare il benessere degli animali da affezione, con aree espressamente dedicate e disposizioni regolamentari per il loro possesso	**80%**	5.4.4.1 Sensibilizzare le associazioni del territorio alla predisposizione di progetti dedicati al benessere degli animali	**80%**
6. GOVERNANCE DELL'ENTE: EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA E INTEGRITA'	**98%**	6.1- Attuare una rigorosa ricognizione del Bilancio per trovare risorse senza ridurre i servizi.	**99%**	6.1.1 -Implementare strumenti per l'ottimizzazione e la razionalizzazione di tutte le tipologie di entrata del Comune e per perseguire l'equità fiscale con un corretto recupero dell'evasione fiscale.	**96%**	6.1.1.1: Applicazione del comma 336 dell'art. 1 della L. 311/2004 (anomalie dei classamenti catastali) quale strumento di perequazione fiscale ed estensione della base imponibile.	**100%**
						6.1.1.2- Incentivare l'attività del recupero della morosità in ambito di entrate tributari	**100%**
						6.1.1.3- Riscossione coattiva entrate tributarie e patrimoniali: affidamento in concessione a seguito di scadenza del precedente contratto	**100%**
						6.1.1.4 Attuazione di tutte le azioni utili al recupero delle sanzioni inerenti le contravvenzioni del codice della strada e recupero pregresso	**80%**

						6.1.1.6 Verifica a campione delle regolarità dei passi carrabili esistenti sul territorio	**100%**
				6.1.2- Analisi delle singole voci di costo di spesa corrente all'interno del bilancio al fine di individuarne le inefficienze e ottimizzarne l'utilizzo.	**100%**	6.1.2.1 Gestione piattaforma "Impresainungiorno"	**100%**
				6.1.3 Conservare e valorizzare il patrimonio mobiliare e immobiliare dell'ente	**100%**	6.1.3.1 Revisione del Piano delle Alienazioni e delle Valorizzazioni immobiliari al fine di procedere ad una razionalizzazione del patrimonio dell'Ente	**100%**
				6.1.4-Implementazione di progetti e per la partecipazione a bandi di finanziamento, in particolar modo a livello europeo, in grado di veicolare risorse economiche necessarie per lo sviluppo territoriale locale.	**100%**	6.1.4.1 Organizzazione ed Attivazione dell'Ufficio Europa	**100%**
				6.1.5-Garantire gli equilibri del bilancio sia attraverso la tempestiva segnalazione dei rischi che mediante idonei provvedimenti correttivi	**100%**	6.1.5.1 -Ausilio al controllo di cui all'art 147 quinques Tuel mediante la predisposizione del bilancio consolidato	**100%**
						6.1.5.2 Predisposizione DUP secondo il disposto dell'art 151 c. 1 Tuel nell'ottica della creazione di un pieno documento di indirizzo strategico	**100%**
						6.1.5.3 Adozione di un piano di direzione e coordinamento volto alla permanenza continua degli equilibri finanziari e monetari rispettoso delle modalità e tempistiche identificate nei documenti di indirizzo strategico	**100%**
		6.2-Migliorare l'efficacia, l'efficienza nella gestione delle attività e del funzionamento dell'ente	**93%**	6.2.1-Semplificare processi e procedure anche attraverso le potenzialità offerte dall'innovazione tecnologica	**100%**	6.2.1.1 Avvio costituzione Ufficio Gare e Contratti	**100%**
						6.2.1.2 Coordinamento attività Ufficio del Sindaco	**100%**
				6.2.2 Verifica sui Regolamenti Comunali vigenti: attualizzazione normativa, razionalizzazione, eliminazione duplicazioni, semplificazione articolati	**73%**	6.2.2.1-Predisposizione nuovo regolamento IMU	**100%**
						6.2.2.2- Approvazione nuovo Regolamento Posizioni organizzative	**70%**
						6.2.2.3- Definizione del nuovo regolamento degli uffici adeguato alle modifiche del D.Lgs 165/01 e smi e del D.Lgs 150/09 e smi	**50%**

				6.2.3-Interventi volti al miglioramento dei servizi cimiteriali per corrispondere alle esigenze dei cittadini.	**100%**	6.2.3.1 Conclusione procedimento Forno Crematorio	**100%**
				6.2.4- Assicurare alla struttura della Polizia Locale oltre a un organico al completo (compatibilmente con i limiti di legge), anche strumenti adeguati formazione specifica e mezzi moderni con cui operare.	**100%**	6.2.4.1 Attuazione del Piano Occupazionale 2020	**100%**
						6.2.4.2 Predisposizione piano triennale fabbisogno del personale anno 2021/2023	**100%**
		6.3-Attuare misure per assicurare la trasparenza e l'integrità dell'amministrazione	**100%**	6.3.1-Garantire il rispetto delle norme e attuare le misure anticorruzione a tutela dell'operato dell'ente	**100%**	6.3.1.1 Redazione atti e verifiche misure per prevenzione corruzione e trasparenza	**100%**
						6.3.1.2 Revisione Piano Triennale Anticorruzione	**100%**
						6.3.1.3 Attuazione Piano Triennale Anticorruzione	**100%**
				6.3.2-Promuovere la trasparenza dell'azione amministrativa e	**100%**	6.3.2.1 Attuazione Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità	**100%**
						6.3.2.2. - Attuazione del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati e del Piano di protezione dei dati personali e gestione del rischio di violazione.	**100%**
						6.3.2.3. - Revisione Piano.	**100%**
		6.4-Consolidare il sistema della qualità dei servizi erogati	**100%**	6.4.1--Controllo sulla qualità dei servizi erogati sia direttamente che indirettamente	**100%**	6.4.1.1 Somministrazione agli utenti di questionari sulla qualità dei servizi	**100%**
						6.4.1.2 Somministrazione di questionari agli utenti degli sportelli aperti al pubblico per verificare il grado di soddisfazione degli utenti: elaborazione dei dati raccolti con i questionari e misurazione della customer satisfaction	**100%**
						6.4.1.3 Monitoraggio Società Partecipate e funzionamento attività per il controllo analogo	**100%**
						6.4.1.4 Revisione carta dei servizi Tributi per adeguamento carta alla riforma fiscale introdotta con la l. 160/2019	**100%**

Grado di attuazione strategia **91,67%**

2° macro ambito: “Portafoglio di attività e servizi”

Si riferisce alla quantità e qualità dei servizi erogati.

- **La rilevazione a consuntivo dei valori raggiunti da ogni indicatore (individuato con il “si”) attraverso la comparazione col target atteso permette il calcolo del grado di raggiungimento della performance del singolo indicatore. La media del grado di raggiungimento di ogni singolo indicatore determina la Performance Organizzativa dei singoli Settori. Il risultato finale del macro ambito è determinato dalla media del risultato dei vari settori o U.O.**

  Nell’anno 2020, a causa dell’epidemia dovuta al Covid-19 ed al conseguente lockdown, il risultato di alcuni indicatori, connessi ad attività in cui era strettamente necessaria la presenza dell’utenza (es. manifestazioni varie, mostre, prestiti bibliotecari, formazione nelle scuole, ecc.), non era significativo, pertanto, tali indicatori non stati presi in considerazione nel calcolo della performance della struttura; nelle tabelle in corrispondenza della colonna “Performance organizzativa” sono stati indicati con NO*. Non sono stati inoltre considerati i dati relativi all’apertura degli sportelli e alle indagini di customer impossibili da quantificare, poiché, gran parte dei servizi comunali non sono stati erogati in presenza, ma con diversa modalità, es. su appuntamento, tramite email ecc.

- **Il grado di raggiungimento della Performance Organizzativa dei Servizi affidati ad ogni singolo Dirigente incide direttamente sul budget da assegnare al servizio.**
  A tal fine viene individuato l’Indicatore Performance di Settore così determinato:

  Indicatore Performance di Settore ((%indicatore 1+% indicatore 2+%indicatore n…… + % raggiungimento obiettivi del dirigente)/2

SEGRETARIO GENERALE - SERVIZI

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Settore/Servizio:	**SEGRETARIO GENERALE SERVIZI**					
Servizio:	**Ufficio Personale – Organizzazione**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 10: Risorse umane.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione;* *OBIETTIVO: Garantire una gestione efficace, efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici e contrattuali del personale*					
Stakeholders	Dipendenti					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. dipendenti rapportati a uomo/anno a tempo indeterminato e determinato**	**274**	**265**	**261**	**98,49%**	**no**
	N. assunzioni	**12**	**11**	**14**	**100,00%**	**si**
	N. cessazioni	**23**	**9**	**15**	**100,00%**	**no**
	N. giornate di formazione*n.ro dipendenti partecipanti	**346**	**100**	**54**	**54,00%**	**SI**
	Riunioni effettuate tra le delegazioni del Comune e le Rappresentanze sindacali	**6**	**3**	**6**	**100,00%**	**no**

	N. buoni pasto erogati nell'anno di riferimento	**38484**	**37000**	**29264**	**79,09%**	**no**
	Visite mediche periodiche	**188**	**150**	**118**	**78,67%**	**SI**
	N. tirocini gestiti nell'anno di riferimento	**67**	**15**	**3**	**20,00%**	**NO***
	Statistiche (compresi i fabbisogni standard): N. statistiche	**15**	**15**	**10**	**66,67%**	**si**
	N. atti pubblicati sul sito del Comune	**348**	**340**	**307**	**90,29%**	**no**
Qualità / Efficacia	**Certificazione positiva del Collegio dei revisori dei conti al CCDI Certificazione positiva (Sì/No)**	**SI**	**SI**	**SI**	**100%**	**SI**
	N. assunzioni a tempo indeterminato effettuate/ n. assunzioni previste nel piano occupazionale annuale	**63,63%**	**50%**	**36,36%**	**72,72%**	**SI**
	Segnalare infortuni nei termini di legge stabiliti (N. segnalazioni di infortunio comunicate entro i termini prestabiliti/N. segnalazioni di infortunio gestite)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**SI**
	Rispetto scadenze visite periodiche	**100%**	**100%**	**75,16%**	**75,16%**	**SI**
	N.ro procedimenti conclusi nei termini/n.ro procedimenti	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**Si**
Efficienza	**n.ro giornate di formazione interne/n.ro giornate di formazione**	**28%**	**10%**	**6%**	**55,56%**	**SI**
Customer						
	Risultato indicatore di qualità "Personale"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**

Servizio:	**Paghe**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 10: Risorse umane.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione* *OBIETTIVO: Garantire una gestione efficace, efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici e contrattuali del personale*					
Stakeholders	Dipendenti					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. variazioni stipendiali**	**3914**	**3900**	**3915**	**100,00%**	**SI**
	Cud	**373**	**360**	**381**	**100,00%**	**no**
	N. pensioni elaborate nell'anno di riferimento	**20**	**6**	**10**	**100,00%**	**SI**
	N. certificazioni TFR o TFS	**12**	**10**	**13**	**100,00%**	**SI**
	N. ex dipendenti gestiti (liq. Arretrati, dichiarazioni fiscali, ecc)	**10**	**10**	**26**	**100,00%**	**no**
	N. ex dipendenti gestiti ai fini della riliquidazione pensione e trattamento di fine rapporto	**0**	**5**	**1**	**20,00%**	**no**
	N. di certificazioni pensionistiche richiesti dall'INPDAP, da altri Enti o da dipendenti	**21**	**15**	**8**	**53,33%**	**SI**
	Gestione indennità e contributi amministratori: N. amministratori	**70**	**40**	**43**	**100,00%**	**no**
	Gestione prestiti: (cessione quinto stipendio e piccoli prestiti)	**18**	**15**	**14**	**93,33%**	**SI**

Qualità / Efficacia	**Tempo emissione dei cedolini inferiore o uguale a 5 giorni**	**5**	**5**	**5**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto termini di legge per evasione modello PA04 o sistema assicurativa passweb relativi a ricongiunzioni, riscatti, pratiche pensionistiche inferiore o uguale a 60 giorni	**60**	**60**	**60**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto tempi di monitoraggio trimestrale rilevazione retribuzioni SICO	**100%**	**100%**	**75%**	**75,00%**	**no**
	Rispetto tempi per denunce mensili (UNIEMENS) all'INPS (n. denunce all'INPS effettuate / n. denunce all'INPS da effettuare)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**no**
	Comunicazioni annuali in materia fiscale – previdenziale-assistenziali entro i termini di legge (autoliquidazione INAIL, 770)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**no**
	Tempo inserimento in busta paga di voci quali: assegno nucleo familiare ed arretrati, rimborsi spese per missioni, detrazioni fiscali, rimborso accertamenti sanitari.(mese di liquidazione)	**si**	**si**	**si**	**100%**	**SI**
	Contenimento degli errori nella liquidazione del trattamento accessorio N. liquidazioni di rettifica / n° liquidazioni	**<10%**	**<10%**	**<10**	**100%**	**SI**
Efficienza						
Customer						

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio:	**SEGRETARIO GENERALE SERVIZI**					
Servizio:	**Ufficio Gabinetto**					
Missione / programma	Missione 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 1: Organi istituzionali.					
Finalità servizio :	*Promuove e coordina le attività finalizzate a consentire al Sindaco di esercitare le proprie funzioni.*					
Stakeholders						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
Quantità	**N. cerimonie e manifestazioni di rappresentanza**	**40**	**40**	**95**	**100%**	**SI**
	N. comunicati e conferenze stampa	**200**	**200**	**210**	**100%**	**SI**
Qualità / Efficacia	**Giudizio espresso dal Sindaco relativamente alla qualità del servizio prestato Punteggio a da 0a 10**	**9**	**9**	**9**	**100%**	**SI**
Efficienza	**=**					
Customer	**=**					

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio:	**SEGRETARIO GENERALE SERVIZI**					
Servizio:	**Controllo di Gestione**					
Missione / programma	Missione 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 11: Altri servizi generali.					
Finalità servizio :	*Svolge attività finalizzata al Controllo di gestione dell'Ente.*					
Stakeholders						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
Quantità	**Monitoraggio dell'Ente: N. di monitoraggi annuali**	**1**	**1**	**1**	**100,00%**	**SI**
	Monitoraggio centri di costo: N.ro centri di costo monitorati	**20**	**20**	**90**	**100,00%**	**SI**
Qualità /Efficacia						
Customer						

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio:	**SEGRETARIO GENERALE - SERVIZI**					
Servizio:	**Ufficio Economato**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 3: Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire l'acquisto di beni, servizi e forniture;* *OBIETTIVO: Garantire l'efficiente gestione delle misure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'ente; Gestire il magazzino per gli uffici comunali; gestire le polizze assicurative.*					
Stakeholders						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. gare espletate per acquisizione beni e servizi**	**12**	**13**	**45**	**100,00%**	**SI**
	N. pratiche danni assicurativi	**85**	**90**	**108**	**100,00%**	**NO**
Qualità / Efficacia	**% utilizzo mercato elettronico per forniture attivate dall'Ufficio**	**95%**	**95%**	**95%**	**100,00%**	**SI**
	N. ore di apertura dello sportello al pubblico	**24**	**24**			**no**
	N. addetti	**5**	**5**	**5**	**100,00%**	**SI**
Efficienza	**Tempo di emissione. liquidazioni di settore in gg. da data ricevimento fattura**	**10**	**10**	**10**	**100,00%**	**SI**
Customer						

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI

Settore/Servizio:	SEGRETARIO GENERALE - SERVIZI					
Servizio:	Contratti					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 11: Altri servizi generali.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire gare e contratti;* *OBIETTIVO: Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti.*					
Stakeholders	UFFICI COMUNALI					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. di contratti stipulati**	**253**	**260**	**281**	**100,00%**	**si**
Qualità / Efficacia	**N. ore settimanali di apertura sportello al pubblico**	**29**	**29**	**17,50 (causa covid 19)**		**no**
	N. addetti al servizio	**3**	**2,3**	**2**	**86,96%**	**no**
Efficienza	**N. contratti stipulati / personale**	**110**	**110**	**140**	**100,00%**	**si**
Customer						

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI

Settore/Servizio:	SEGRETARIO GENERALE - SERVIZI					
Servizio:	Servizi Informatici					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 8: Statistica e sistemi informativi.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi informatici;* *OBIETTIVO: Assicurare la continuità del funzionamento dei servizi infornatici attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali*					
Stakeholders						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2019)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. di postazioni di lavoro informatizzate**	**381**	**≥ 380**	**383**	**100,00%**	**NO**
	N. servizi (applicativi di settore, spedizione file, anti virus, email, connettività internet, ecc)	**67**	**≥ 67**	**68**	**100,00%**	**SI**

	Richiesta di assistenza richiesti dal call center	**904**	**>=780**	**1539**	**100,00%**	**SI**
	% interventi risolti entro 8 ore lavorative	**==**	**60%**	**>70%**	**100,00%**	**SI**
	Ore giornaliere disponibilità	**8,5**	**8,5**	**8,5**	**100,00%**	**NO**
Efficienza						
Customer						

Risultato Performance Organizzativa "Segretario Generale - Servizi": 93,38%

SETTORE I

– PROGRAMMAZIONE ECONOMICA

Settore/Servizio:	**PROGRAMMAZIONE ECONOMICA**					
Servizio:	**Ufficio Ragioneria**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 3: Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire la funzione amministrativa e contabile dell'ente;* *OBIETTIVO: Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa.*					
Stakeholders						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore
						Si/no
Quantità	**N. atti di gestione: impegni, liquidazioni, mandati, ordinativi e fatture**	**70.424**	**70.000**	**61.533**	**87,90%**	**NO**
	N. mutui gestiti	**184**	**185**	**190**	**100,00%**	**NO**
	N. variazioni di bilancio effettuate nell'anno	**16**	**15**	**22**	**100,00%**	**NO**
	Rapporti con aziende e partecipazioni : N. aziende monitorate secondo atto indirizzo PEG	**21**	**20**	**21**	**100,00%**	**SI**
	N. riunioni Commissioni	**7**	**7**	**11**	**100,00%**	**NO**
Qualità / Efficacia	**Tempo emissione mandato titolo I (giorni lavorativi)**	**25**	**25**	**23**	**100,00%**	**SI**
	Tempo emissione mandato titoli II (giorni lavorativi)	**4**	**4**	**4**	**100,00%**	**SI**
	Tempo emissione reversale giorni (giorni lavorativi)	**3**	**3**	**3**	**100,00%**	**SI**

	Tempo rilascio visto di regolarità contabile su determinazioni (giorni lavorativi)	**10**	**15**	**13**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto scadenze previste dalle normative per predisposizione bilancio di previsione e salvaguardia equilibri di bilancio	**si**	**si**	**si**	**100,00%**	**NO**
	Rispetto scadenze previste dalle normative per predisposizione Rendiconto di gestione	**si**	**si**	**si**	**100,00%**	**NO**
Efficienza	**Velocità riscossione entrate proprie (riscossioni titolo I +titolo III)/(accertamenti titolo I +titolo III)**	**78%**	**70%**	**89%**	**100,00%**	**SI**
	Velocità di pagamenti spese correnti (pagamenti titoli I competenza / impegni titolo I competenza)	**84%**	**80%**	**74%**	**92,50%**	**SI**
Customer						

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio:	**PROGRAMMAZIONE ECONOMICA**					
Servizio:	**Ufficio Tributi**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 4: Gestione entrate tributarie e servizi fiscali.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i tributi locali;* *OBIETTIVO: Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità e i servizi tributi , la flessibilità delle competenze e una maggior assistenza ai cittadini.*					
Stakeholders	CONTRIBUENTI					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. atti di rimborso evasi su aventi diritto rimborso**	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**

	N.ro domande sgravi e/o riduzioni evase /totale domande sgravi e/o riduzioni	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**si**
Qualità / Efficacia	**N. ore di apertura settimanali**	**24**	**24**	**orario rispettato con modalità sportello telefonico e su appuntamento**		**NO**
	N. accertamenti annullati(attribuibili all'ufficio) / n. accertamenti emessi)	**0,91%**	**2,50%**	**1,67%**	**100,00%**	**SI**
	contenzioso tributario n ricorsi tributari pervenuti / N. avvisi di accertamento emessi nell'anno	**0,50%**	**1,00%**	**1,34%**	**74,67%**	**SI**
Efficienza	**Tempi medi di rimborso (in giorni) (Tempo che intercorre tra la richiesta e il provvedimento di rimborso)**	**180**	**180**	**180**	**100,00%**	**SI**
Customer						

Risultato Performance Organizzativa Settore I "Programmazione Economica": 98,63%

SETTORE II

- AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio :	**AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI**					
Servizio:	**Segreteria Generale – Protocollo – Notifiche – Albo Pretorio – Centralino**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 2: Segreteria generale e PROGRAMMA 11: Altri servizi generali.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali – Gestire protocollo, notifiche, archivio.* *OBIETTIVO: Garantire il supporto agli organi istituzionali e alla struttura organizzativa dell'ente, assicurando inoltre la gestione e archiviazione degli atti in entrata ed in uscita e gli adempimenti normativi.*					
Stakeholders	UFFICI COMUNALI/CITTADINI/ ORGANI ISTITUZIONALI					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	N. deliberazioni adottate	**597**	**580**	**586**	**100,00%**	**no**
	N. sedute consiglio comunale	**8**	**8**	**9**	**100,00%**	**no**
	N. sedute giunta comunale	**48**	**50**	**58**	**100,00%**	**no**
	N. notifiche effettuate	**4263**	**4300**	**2088**	**48,56%**	**NO***
	N. atti protocollati	**72577**	**73000**	**59303**	**81,24%**	**si**
	N. atti pubblicati all'Albo Pretorio on-line	**6701**	**6500**	**5893**	**90,66%**	**no**
	N. determine del Settore	**753**	**510**	**433**	**84,90%**	**SI**
Qualità / Efficacia	**N. addetti al servizio**	**6,5**	**6,5**	**6,5**	**100,00%**	**no**

	Centralino :N. ore settimanali di apertura	**45**	**40**	**40**	**100,00%**	**si**
	compresenza operatori (= n. operatori compresenti da lunedì a venerdì nella fascia oraria di maggior traffico telefonico)	**29**	**29**	**15**	**51,72%**	**NO***
	% Pubblicazione all'albo on-line nei tempi previsti dalla normativa	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**si**
Efficienza						
Customer						

Servizio:	**URP**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 2: Segreteria generale.					
Finalità servizio:	FINALITA': *OBIETTIVO:*					
Stakeholders	Cittadini					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. cittadini ricevuti dall'URP**	**1250**	**1300**	**850**	**65,38%**	**NO***
	Servizio Infomobility: N. tweet inviati	**437**	**450**	**1275**	**100,00%**	**si**
Qualità / Efficacia	**N. addetti al servizio**	**1,5**	**1,5**	**1,5**	**100,00%**	**no**
	N. ore settimanali di apertura del servizio al pubblico	**29**	**29**	**17,5**	**60,34%**	**no**
Efficienza						
Customer	**Questionari Customer satisfaction raccolti e elaborati**	**1288**	**1000**	**1469**	**100,00%**	**si**

Servizio:	**Servizi Demografici / Elettorale**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 7: Elezioni e consultazioni popolari – Anagrafe e stato civile.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi demografici;* *OBIETTIVO: Attività di consulenza e supporto ai cittadini rispetto ai servizi anagrafe, stato civile, elettorale, leva, statistica, rivolti ala semplificazione ed alla tempestività.*					
Stakeholders	CITTADINI					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. carte di identità rilasciate**	**4445**	**4450**	**3465**	**77,87%**	**no**
	N. variazioni anagrafiche	**12974**	**12700**	**5624**	**44,28%**	**no**
	N. tessere elettorali rilasciate	**5170**	**3500**	**3012**	**86,06%**	**no**
	Registro di Stato Civile: N. eventi registrati	**1854**	**1900**	**1987**	**100,00%**	**no**
Qualità / Efficacia	**N. addetti al servizio**	**14**	**14**	**12**	**85,71%**	**no**
	N. dipendenti / popolazione	**0,000314**	**0,000314**	**0,000279**	**100,00%**	**no**
	N. ore annue destinate ad attività di ricezione di denunce di morte con presenza di un operatore nei giorni non lavorativi	**54**	**54**	**54**	**100,00%**	**Si**
	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportelli Anagrafe e Leva come individuato dalla carta dei servizi (ore 29 settimanali)	**si**	**si**	**no**		**NO***
	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportelli Stato Civile e Elettorale come individuato dalla carta dei servizi (ore 32 settimanali)	**si**	**si**	**no**		**NO***

	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**99%**	**99%**	**99%**	**100,00%**	**si**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**98%**	**98%**	**98%**	**100,00%**	**si**
Efficienza						
Customer	**Valore medio soddisfazione servizi offerti**	**>77%**	**>77%**	**>92%**	**100,00%**	**si**
	Risultato indicatore di qualità "Demografici"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**

Servizio:	**Manifestazioni culturali e Turismo**					
Missione / programma	MISSIONE 5: Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali; PROGRAMMA 2: Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale.					
Finalità servizio :	*Il Comune aiuta la cittadinanza a "occupare" la città con manifestazioni culturali di piazza, quali spettacoli teatrali e concerti, anche al fine di diffondere occasioni di svago per i giovani a carattere culturale, in concreta alternativa all'omogeneo e ripetitivo intrattenimento offerto dai locali pubblici.*					
Stakeholders						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. manifestazioni culturali organizzate**	**159**	**159**	**79**	**49,69%**	**NO***
	N. eventi di piazza	**56**	**45**	**15**	**33,33%**	**NO***
	Informazione e promozione turistica: N. punti di servizio di informazione turistica	**1**	**1**	**1**	**100,00%**	**no**
Qualità / Efficacia	**N. ore settimanali di apertura dell'ufficio al pubblico**	**30**	**30**	**15**		**NO***
	N. addetti del servizio	**2**	**2**	**2**	**100,00%**	**no**
Efficienza						
Customer	**qualità percepita del servizio: % di soddisfazione nel servizio**	**>85%**	**>85%**	**>85%**		**si**

Servizio:	**Museo**
Missione / programma	MISSIONE 5: Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali; PROGRAMMA 2: Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale.
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi e le attività del Museo del Territorio Biellese;* *OBIETTIVO:Garantire e promuovere l'identità culturale della comunità locale conservando e valorizzando le risorse storiche e artistiche di proprietà comunale.*
Stakeholders	Cittadini/Enti e associazioni/Istituzioni/Scuole

Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente (2019)	Valore atteso (2020)	Risultato ottenuto (2020)	% raggiungimento (2020)	Performance organizzativa
						Settore Si/no
Quantità	**N. totale visitatori Museo del Territorio**	**12773**	**11000**	**3958**	**35,98%**	**NO**
	N. strutture gestite	**1**	**1**	**1**	**100,00%**	**NO**
	Iniziative educative/ laboratori : N. alunni	**7575**	**6500**	**1410**	**21,69%**	**NO***
	N. eventi organizzati	**69**	**50**	**79**	**100,00%**	**SI**
Qualità / Efficacia	**N. ore settimanali di apertura al pubblico del Museo come individuato dalla carta dei servizi (24 ore settimanali)**	**si**	**si**	**no**		**SI**
	N. ore settimanali di apertura al pubblico ufficio informazioni e prenotazioni come individuato dalla carta dei servizi (25 ore settimanali)	**si**	**si**	**no**		**NO***
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
Efficienza	**Media partecipanti a visite guidate (N. visitatori / N. visite guidate e attività didattiche)**	**30**	**30**	**25**	**83,33%**	**SI**
Customer	**=**					
	Risultato indicatore di qualità "Museo"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**

Servizio:	**Biblioteche**					
Missione / programma	MISSIONE 5: Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali; PROGRAMMA 2: Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire le biblioteche comunali e il patrimonio documentario;* *OBIETTIVO:Garantire la gestione, conservazione e promozione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative delle biblioteche e promuovere le attività culturali collegate.*					
Stakeholders	Cittadini/Enti e associazioni/Istituzioni/Scuole					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. utenti**	**56000**	**56000**	**20.000**	**35,71%**	**NO**
	patrimonio librario	**261000**	**262000**	**263670**	**100,00%**	**NO**

	Quantità nuovi volumi catalogati					**Si**
	N. prestiti	**61617**	**60000**	**24141**	**40,24%**	**SI**
	N. ore utilizzo internet utenti	**2610**	**2700**	**250**	**9,26%**	**NO***
	N. opere consultate in sede	**15000**	**15000**	**400**	**2,67%**	**NO***
Qualità / Efficacia	**N. giorni di apertura biblioteche comunali all'anno**	**264**	**250**	**150**	**60,00%**	**NO***
	N. prestiti bibliotecari / tot iscritti biblioteche	**2,67**	**3**	**2**	**66,67%**	**SI**
	N. giorni festivi di apertura Biblioteche all'anno	**0**	**0**	**0**	**0,00%**	
Efficienza						
Customer						
	Risultato indicatore di qualità "Demografici"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**

Risultato Performance Organizzativa Settore II "*AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI*": 96,22%

SETTORE III

- SERVIZI ALLA COLLETTIVITÀ-

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio:	**SERVIZI ALLA COLLETTIVITA'**					
Servizio:	**Politiche giovanili - Informagiovani**					
Missione / programma	MISSIONE 6: Politiche giovanili, sport e tempo libero; PROGRAMMA 2: Giovani.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire interventi di informazione orientativa e promozione del protagonismo giovanile;* *OBIETTIVO: Garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro e professioni, cultura, vita sociale.*					
Stakeholders	Adolescenti e giovani					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. ore settimanali di apertura del servizio Informagiovani al pubblico**	**19,5**	**18**	**18**	**100,00%**	**no**
	Informagiovani: N. utenti	**4.500 diretta**	**4000**	**3.432**	**85,80%**	**no**
	n. incontri informativi rivolti ai giovani sulle diverse opportunità offerte dal territorio (lavoro, stage, corsi ecc)	**3 incontri informativi; 2 visite guidate; 2 recruiting day; 1 presentazione pubblica (Biellainsieme). Incontri agenzie per il lavoro:74 con 395 colloqui**	**3 incontri e 1 presentazione pubblica; 60 incontri con le agenzie**	**8 incontri con le agenzie nei mesi di gennaio e febbraio – Evento pubblico sul fumetto (premiazione concorso e kermesse) previsto per 8 marzo, rinviato al 28 giugno con circa 500 presenze – Incontri pubblici sul tema dei Disturbi del Comportamento alimentare: uno a luglio in**	**17,19%**	**NO***

				presenza (circa 30 presenti) e uno a dicembre a distanza (circa 20 presenti)		
	N. domande gestite per attivazione stage di qualità (aziende)	**Progetto elaborato e rimodulato, accordo con partner; avvio a novembre 2019**	**65 profili ricercati dalle aziende**	**71 profili ricercati**	**100,00%**	**si**
	n. schede sintetiche di interesse per i giovani (lavoro, formazione, vita sociale e mobilità internazionale)	**26**	**26**	**21**	**80,77%**	si
	n. iscritti alla news letter informagiovani	**850**	**870**	**1035**	**100,00%**	**no**
	Assistenza compilazione CV	**537**	**450**	**384**	**85,33%**	si
	N. follower su facebook	**6812**	**6850**	**7150**	**100,00%**	**si**
Qualità / Efficacia	**n. profili richiesti dalle aziende / n. stage attivati**	**0 attivazioni a causa della revisione del progetto come concordato con dirigente e Assessore**	**20**	**19**	**95,00%**	si
Efficienza	**Coinvolgimento giovani agli eventi e incontri promossi da IG**	**Circa 600**	**400**	**500**	**100,00%**	**si**
Customer	**Percentuale gradimento servizi offerti IG**	**95,00%**	**95,00%**	**100,00%**	**100,00%**	si
	Risultato indicatore di qualità "Asili Nido"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**

Servizio:	**Diritto allo studio**					
Missione / programma	MISSIONE 4: Istruzione e diritto allo studio; PROGRAMMA 7: Diritto allo studio.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi scolastici e educativi;* *OBIETTIVO:Garantire gli interventi educativi e i servizi scolastici a favore degli alunni delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo e l'erogazione e il controllo del servizio di refezione scolastica secondo criteri di qualità e professionalità.*					
Stakeholders	Alunni/Famiglie/Istituzioni scolastiche/Insegnanti					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**
						Settore

						Si/no
Quantità	**Servizio trasporto scolastico: N. utenti**	**156**	**156**	**135**	**86,54%**	**no**
	Costo annuo trasporti			**76.214,90**		**no**
	N. ore settimanali di apertura dello sportello al pubblico	**23**	**23**	**23**	**100,00%**	**no**
	N. alunni diversamente abili assistiti	**2**	**1**	**0**	**0,00%**	**no**
	N. interventi manutenzione ordinaria nelle scuole	**700**	**700**	**120**	**17,14%**	**SI**
	N. centri estivi e centri ricreativi	**11**	**11**	**15**	**100,00%**	**no**
	Gestione pre e doposcuola / ludoteca: N. utenti	**2500**	**1500**	**0**	**0,00%**	**NO***
	Gestione mense scolastiche: N. medio giornaliero pasti erogati	**1761**	**1600**	**1771**	**100,00%**	**no**
	Servizio di refezione scolastica: pasti erogati (scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado)	**286005**	**169000**	**133134**	**78,78%**	**no**
Efficienza	**costo annuo/utenti ammessi servizio trasporto scolastico**	**792**	**800**	**565**	**100,00%**	**no**
	costo annuo / utenti ammessi refezione scolastica	**208**	**200**	**275**	**72,73%**	**no**
	Somme recuperate direttamente anno scolastico /totale morosità anno scolastico	**50%**	**50%**	**45%**	**90,00%**	**si**
Customer	**% di soddisfazione nel servizio mensa**	**90%**	**90%**	**95%**	**100,00%**	**SI**

Servizio:	**Asili Nido**
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 1: Interventi per l'infanzia e i minori e per asilo nido.
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi alla prima infanzia e alla famiglia;*

	OBIETTIVO: Garantire il livello qualitativo dei servizi alla prima infanzia					
Stakeholders	Famiglie con bambini da 0 a 3 anni					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. posti comunali disponibili**	**211**	**211**	**128**	**60,66%**	**no**
	N. settimane annue di apertura degli asili nido (anche a distanza)	**42**	**40**	**40**	**100,00%**	**si**
	N.ro settimane centro estivo (anche a distanza)	**4**	**2**	**4**	**100,00%**	**si**
	N. pratiche istruite	**825**	**600**	**696**	**100,00%**	**SI**
	N. bambini iscritti	**198**	**190**	**128**	**67,37%**	**NO***
Qualità / Efficacia	**N. bambini che frequentano i nidi/ N. educatori**	**1/6**	**1/6**	**1/6**	**100,00%**	**SI**
	N. bambini in lista di attesa nidi comunali	**40**	**40**	**79**	**50,63%**	**no**
	Tempo medio in lista di attesa (mesi)	**6 mesi**	**6 mesi**	**8 mesi**	**75,00%**	**no**
	N. bambini iscritti Centro Estivo / N. bambini frequentanti i Nidi*100	**98,00%**	**50%**	**100,00%**	**100,00%**	**SI**
	N. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio nidi, come individuato dalla carta dei servizi (ore 23 settimanali)	**si**	**si**	**si**	**100%**	**si**
	N. ore giornaliere di apertura del servizio al pubblico, come individuato dalla carta dei servizi (ore 10,30 al giorno *5gg settimanali)	**si**	**si**	**si**		**no**
	N. settimane apertura del servizio centro estivo asili nido, come individuato nella carta dei servizi (Min. 4 settimane* 10,30 ore giornaliere)	**si**	**//**	**si ma a distanza**		**no**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**si**	**si**	**si**	**100%**	**SI**

	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Risultato indicatore di qualità "Asili Nido"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**
Efficienza	**tot. entrate da rette / tot. costi del servizio*100**	**11,44%**	**6%**	**6,00%**	**100,00%**	**no**
	tot. entrate da rette / N. bambini che frequentano i Nidi	**1.228,79**	**600,00**	**577,00**	**96,17%**	**no**
	N. rette non pagate / N. rette dovute*100	**4%**	**5%**	**5,00%**	**100,00%**	**no**
	Somme recuperate direttamente anno scolastico /totale morosità anno scolastico	**98%**	**90%**	**92,00%**	**100,00%**	**si**
	Tot costi del servizio / N. bambini che frequentano i nidi	**10.745,17**	**15.000,00**	**€ 8.999,20**	**100,00%**	**no**
Customer	**questionari raccolti/questionari distribuiti*100**	**81,00%**	**60,00%**	**23,00%**		**SI**
	% di soddisfazione nel servizio	**99%**	**60%**	**77,00%**		**SI**

Servizio	**Impianti sportivi**					
Missione / programma	**MISSIONE 6: Politiche giovanili, sport e tempo libero**					
	PROGRAMMA 2: Sport e tempo libero.					
Finalità servizio :	FINALITA': Gestire strutture, servizi e iniziative sportive;					
	OBIETTIVO: Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio garantendo il loro utilizzo da parte dei cittadini per favorire la diffusione dei valori etici e sociali dello sport e la fruizione delle strutture sportive da parte di ogni categoria di utenti.					
Stakeholders	Cittadini/Associazioni sportive					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N.ro manifestazioni eventi gestiti e/o patrocinati**	**64**	**50**	**21**	**42,00%**	**NO**
	N. strutture sportive comunali	**10**	**10**	**10**	**100,00%**	**NO**
	N. palestre	**13**	**13**	**13**	**100,00%**	**NO**

Qualità / Efficacia	**N. eventi sportivi / popolazione*100**	**15%**	**11%**	**5%**	**45,45%**	**SI**
Efficienza	**spesa complessiva/popolazione**	**9,73**	**9,50 €**	**27,45**	**34,61%**	**no**
Customer						

Risultato Performance Organizzativa Settore III "*SERVIZI ALLA COLLETTIVITA'*": 95,95%

SETTORE IV

– LAVORI PUBBLICI–

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio :	**LAVORI PUBBLICI**					
Servizio:	**Gestione opere pubbliche**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione;					
	PROGRAMMA 6: Ufficio tecnico.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Manutenzione straordinaria, ordinaria e incremento del patrimonio immobiliare comunale;* *OBIETTIVO: Provvedere alla fornitura dei servizi e eseguire interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e ristrutturazione degli edifici/strutture di proprietà e/o competenza comunale e gestire le segnalazioni.*					
Stakeholders	Cittadini e fruitori dei beni					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
	N. interventi di manutenzione eseguiti (manut. Immobili e riscaldamento)	**1800**	**990**	**1599**	**100,00%**	**no**
Quantità	**N. interventi di manutenzione eseguiti con soggetti esterni (manut. Immobili e riscaldamento)**	**470**	**400**	**69**	**100,00%**	**si**
	N. interventi di manutenzione eseguiti con personale interno	**1330**	**900**	**1530**		**si**
	N. totale progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi)	**51**	**27**	**23**	**85,19%**	**no**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da professionisti esterni	**8**	**25**	**10**	**100,00%**	**si**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati con personale interno	**43**	**2**	**13**		**si**
	N. direzioni lavori e sicurezza eseguite da personale interno	**22**	**10**	**22**	**100,00%**	**si**
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	**2**	**8**	**10**	**100,00%**	**si**

	N. procedure di gara espletate per affidamento lavori	**48**	**40**	**111**	**100,00%**	**no**
	N. segnalazioni di manutenzione pervenute (e mail, cartacee, front office LLPP)	**1438**	**1500**	**1500**	**100,00%**	**no**
	N. segnalazioni di manutenzione evase	**1054**	**1500**	**1450**	**96,67%**	**no**
Qualità / Efficacia	**% interventi di manutenzione eseguiti con personale interno/ totale interventi**	**73,89%**	**60%**	**95,68%**	**100,00%**	**si**
	% progettazione interna (progetti preliminari , definitivi, esecutivi)/ Totale progettazione	**84,31%**	**40%**	**56,52%**	**100,00%**	**si**
	% evasione segnalazioni (N. segnalazioni evase / N. segnalazione pervenute)	**73,30%**	**90%**	**96,67%**	**100,00%**	**si**
	Tempo medio intervento / riscontro segnalazione (gg)	**3gg**	**3gg**	**3gg**	**100%**	**si**
Efficienza						
Customer						

Servizio:	**Manutenzione strade**					
Missione / programma	MISSIONE 10: Trasporti e diritto alla mobilità;					
	PROGRAMMA 5: Viabilità e infrastrutture stradali.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Manutenzione straordinaria, ordinaria e riqualificazione di strade, piazze e parcheggi;*					
	OBIETTIVO: Provvedere alla fornitura di servizi ed alla esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria, ordinaria e riqualificazione del sistema viario comunale e gestire le relative segnalazioni.					
Stakeholders	Cittadini e fruitori dei beni					
	Indicatori	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
Quantità	**N. interventi di manutenzione Straordinaria eseguiti con soggetti esterni**	**280**	**200**	**250**	**72,00%**	**si**
	N. piccoli interventi di manutenzione ordinaria eseguiti con personale interno	**300**	**200**	**180**		**si**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi)	**8**	**8**	**7**	**87,50%**	**no**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da personale interno	**4**	**4**	**4**	**100,00%**	**si**

	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da professionisti esterni	**4**	**4**	**3**		**si**
	N.ro direzione lavoro	**8**	**8**	**7**	**87,50%**	**no**
	N. direzioni lavori con personale interno	**4**	**4**	**5**	**100,00%**	**si**
	N. direzioni lavori assegnato a soggetti esterni	**4**	**4**	**2**		**si**
	N. Collaudi regolari esecuzioni	**8**	**8**	**8**	**100,00%**	**no**
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	**4**	**4**	**4**	**100,00%**	**si**
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con soggetti esterno	**4**	**4**	**4**		**si**
	N. procedure di gara espletate per affidamento lavori	**6**	**6**	**4**	**66,67%**	**no**
	N. affidamenti in economia/d'urgenza	**4**	**5**	**2**	**40,00%**	**no**
	N. denunce di sinistri attivi pervenute riconducibili a responsabilità comunale	**57**	**50**	**50**	**100,00%**	**no**
	N. relazioni denunce sinistri attivi evase	**57**	**50**	**50**	**100,00%**	**si**
	N. denunce di sinistri passivi pervenute per predisposizione relazione	**11**	**7**	**10**	**100,00%**	**no**
	N. relazioni denunce sinistri passivi evase	**11**	**7**	**10**	**100,00%**	**si**
	N. segnalazioni di manutenzione pervenute (e mail, cartacee, front office LLPP)	**550**	**400**	**420**	**100,00%**	**si**
	N. segnalazioni di manutenzione evase di pertinenza del Comune	**400**	**300**	**300**	**100,00%**	**si**
	N.ro segnalazioni evase attraverso l'individuazione del soggetto responsabile (Enti vari)	**150**	**100**	**120**	**100,00%**	**si**
	Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg)	**2gg**	**2gg**	**2gg**	**100,00%**	**si**

Qualità / Efficacia	**% progettazione interna (progetti preliminari , definitivi, esecutivi) N. progetti di lavori pubblici elaborati, con personale interno / N. progetti di lavori pubblici**	**50%**	**50%**	**57%**	**100,00%**	**si**
	% collaudi-regolare esecuzione interna (N. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti da personale interno / N. collaudi-regolari esecuzioni	**50%**	**50%**	**50%**	**100,00%**	**si**
	% evasione denunce sinistri attivi: N. relazioni denunce sinistri attivi i evase / N. denunce sinistri attivi pervenute per predisposizione relazione)	**100,00%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**si**
	% evasione relazioni denunce sinistri passivi: N. denunce sinistri passivi evase / N. denunce sinistri passivi pervenute	**100,00%**	**100%**	**100,00%**	**100,00%**	**si**
	% evasione segnalazioni (N. segnalazioni di manutenzione evase / N. segnalazione di manutenzioni pervenute di pertinenza del Comune)	**100,00%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**si**
Efficienza	**Spesa sostenuta per interventi di manutenzione eseguiti con impresa esterna**	**650.000,00 €**	**680.000,00 €**	**150.000,00 €**	**100,00%**	**no**
Customer						

Servizio:	**Manutenzione Verde Pubblico - Arredo Urbano**					
Missione / programma	MISSIONE 9: Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente;					
	PROGRAMMA 2: Tutela, valorizzazione e recupero ambientale.					
Finalità servizio :	FINALITA': Manutenzione straordinaria, ordinaria e riqualificazione del Verde pubblico;					
	OBIETTIVO: Provvedere alla fornitura di servizi ed alla esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria, ordinaria e riqualificazione dell'arredo urbano, dei parchi e del verde pubblico e gestire le relative segnalazioni .					
Stakeholders	Cittadini e fruitori dei beni					
	Indicatori	**Anno precedente (2019)**	**Anno atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Settore Si/no**
Quantità	**Superficie aree verdi in mq. (escluse scuole) in gestione in economia**	**776.823**	**776.823**	**776.823**	**100,00%**	**SI**
	Superficie aree verdi scolastiche in mq. in gestione in economia	**96.000**	**96000**	**96.000**	**100,00%**	**SI**

	Piante ad alto fusto: N. nuovi alberi ad alto fusto	**36**	**20**	**136**	**100,00%**	**no**
	Gestione e manutenzione ordinaria: N. interventi in economia aree verdi e aree ludiche	**72**	**50**	**62**	**100,00%**	**SI**
	N. ore apertura dell'ufficio tecnico responsabile del servizio come individuato nella carta dei servizi (24 ore settimanali)	**24**	**24**	**24**	**100,00%**	**SI**
	Ampio orario di apertura al pubblico delle aree verdi come individuato dalla carta dei servizi (20 ore al giorno da lunedì a domenica)	**20**	**20**	**20**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
Efficacia						
Customer	**Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari distribuiti**	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari raccolti	**68**	**50**	**NESSUN QUESTIONARIO RACCOLTO CAUSA EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID 19**		**SI**
	Qualità percepita del servizio: % di soddisfazione del servizio	**82%**	**>80%**	**NON MISURABILE IN QUANTO PARAMETRATA AI QUESTIONARI RACCOLTI**		**SI**
	Risultato indicatore di qualità "Verde Pubblico"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**

Servizio:	**Cimiteri**					
Missione / programma	Missione 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia;					
	Programma 9: servizio necroscopico e cimiteriale.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Erogare i servizi cimiteriali;*					
	OBIETTIVO: Garantire la gestione e il monitoraggio dell'attività dei servizi nel rispetto della normativa.					
Stakeholders	Cittadini					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no

Quantità	**Cimiteri: Operazioni ordinarie -straordinarie necroscopiche**	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Cimiteri: Operazione di gestione cimiteriale mq	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**NO**
	N.richeste evase per accessibilità cimiteri / nro richieste presentate di accessibilità cimiteri	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Applicazione del Regolamento di polizia mortuaria (gestione istanze per epigrafi): N. pratiche evase / n.ro istanze presentate	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**NO**
	Gestione tariffe cimiteriali N. pratiche	**196**	**150**	**166**	**100,00%**	**NO**
Qualità / Efficacia	**% Rispetto del calendario giornaliero dei servizi cimiteriali per l'effettuazione delle operazione di inumazione / tumulazione: N. richieste soddisfatte nel giorno e nell'ora richiesti pari a 3 al giorno**	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	% Rispetto del tempo stabilito (max 2 ore) dal ricevimento delle salme per il completamento delle operazioni cimiteriali	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Ampio orario di apertura al pubblico delle strutture cimiteriali come individuato dalla carta dei servizi (10 ore al giorno da lunedì a domenica)	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	N. ore apertura dell'ufficio tecnico responsabile del servizio come individuato nella carta dei servizi (24 ore settimanali)	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
Customer	**Cimiteri: % dei reclami presentati rispetto al numero di operazioni cimiteriali effettuate**	**0%**	**<5%**	**0%**	**100,00%**	**SI**

	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari distribuiti	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari raccolti	**55**	**40**	**NESSUN QUESTIONARIO RACCOLTO CAUSA EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID 19**		**SI**
	Qualità percepita del servizio: % di soddisfazione del servizio	**87%**	**>80%**	**NON MISURABILE IN QUANTO PARAMETRATA AI QUESTIONARI RACCOLTI**		**SI**
	Risultato indicatore di qualità "Cimiteri"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**

Servizio:	**Manutenzione segnaletica stradale**					
Missione / programma	Missione 10: Trasporti e diritto alla mobilità;					
	Programma 5: Viabilità e infrastrutture stradali.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire la segnaletica orizzontale e verticale;*					
	OBIETTIVO: Garantire la mobilità sul territorio comunale in condizioni di sicurezza valutando ed attuando modifiche viabilistiche temporanee o permanenti ed attuarle mediante l'emissione delle relative ordinanze.					
Stakeholders	Automobilisti/Pedoni/Cittadini in genere					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
	N. interventi manutenzione segnaletica stradale	**300**	**300**	**190**	**63,33%**	**no**
Quantità	**N. interventi manutenzione segnaletica stradale con personale interno**	**100**	**75**	**80**	**96,97%**	**SI**
	N. interventi manutenzione segnaletica stradale con ditte esterne	**200**	**100**	**110**		**SI**
	N. Mq di intervento manutenzione segnaletica stradale	**900**	**600**	**750**	**100,00%**	**SI**

Qualità / Efficacia	**% N. interventi manutenzione segnaletica stradale con personale interno/N. di interventi manutenzione segnaletica stradale**	**33%**	**25%**	**42%**	**100,00%**	**SI**
Efficienza						
Customer						

Risultato Performance Organizzativa Settore IV "Lavori Pubblici": 99,67%

SETTORE V

– GESTIONE DEL TERRITORIO

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio:	**GOVERNO DEL TERRITORIO**					
Servizio:	**Servizi Ambientali**					
Missione / programma	MISSIONE 9: Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente; PROGRAMMA 2: Tutela, valorizzazione e recupero ambientale.					
Finalità servizio :	*Il Comune emana provvedimenti amministrativi in materia di inquinamento atmosferico, acustico, scarichi derivanti da insediamenti produttivi, repressione e ripristino di aree interessate dall'abbandono di rifiuti, inquinamento ambientale di vario genere pericolosi per la salute pubblica e l'igiene del territorio.*					
Stakeholders						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. ore settimanali apertura sportello utenza**	**20**	**20**	**20**	**100,00%**	**NO**
	N. ore settimanali di ricevimento utenza extra sportello	**5**	**5**	**5**	**100,00%**	**SI**
	N. istanze pervenute per autorizzazioni/n.ro procedimenti conclusi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	N. esposti/denunce istruiti	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**no**
	N. procedimenti conclusi oltre i termini	**0**	**0**	**0**	**100,00%**	**SI**
Qualità / Efficacia Efficienza	**Tempo medio di risposta alle segnalazioni (gg. dalla segnalazione)**	**5**	**5**	**5**	**100,00%**	**SI**
	Tempo medio istruttoria pratiche (gg)	**45**	**40**	**40**	**100,00%**	**SI**
	% efficacia tempi di rilascio autorizzazioni e certificati (n. autorizzazioni e certificati rilasciati nei tempi / n. autorizzazioni e certificati rilasciati)	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
Customer	**N. esposti denunce istruiti (n. esposti e denunce istruiti / n. esposti, denunce pervenuti)**	**100%**	**100,00%**	**100%**	**100,00%**	**SI**

Servizio:	**Trasporti pubblici**					
Missione / programma	MISSIONE 9: Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente; PROGRAMMA 2: Tutela, valorizzazione e recupero ambientale.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Trasporti pubblici locali* *OBIETTIVO: Svolgere attività volte al perseguimento di un servizio di trasporto pubblico locale più efficiente.*					
Stakeholders	Cittadini					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. Biglietti venduti di tipologia urbana per corse teoriche**	**443.319**	**445.000**	**209.805**	**47,15%**	**NO**
	N. km. Di rete gestiti	**49,1**	**49,1**	**49,1**	**100,00%**	**NO**
	N. fermate con pensiline / N. totale fermate	**0,16**	**0,16**	**0,16**	**100,00%**	**NO**
Qualità / Efficacia	**passeggeri / Km**	**9.029**	**9.063**	**4.273**	**47,15%**	**NO***
	Affidabilità del servizio (num. Corse non effettuate)	**49**	**40**	**0**	**100,00%**	**SI**
	contributi regionali	**511.230**	**511.230**	**511.230**	**100,00%**	**NO**
	contributi regionali / Km di servizio	**1,9**	**1,9**	**1,9**	**100,00%**	**NO**
Efficienza	**incidenza abbonamenti su totale ricavi %**	**57%**	**57%**	**26%**	**45,61%**	**NO***
Customer	**=**	**=**	**=**		**=**	
	Risultato indicatore di qualità "Ambiente e Trasporti"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**

Servizio:	**Edilizia Privata**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 6: Ufficio Tecnico.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire l'edilizia privata e il rilascio dei permessi di costruire;* *OBIETTIVO: Garantire il rispetto delle norme in materia di edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi.*					
Stakeholders	Cittadini richiedenti/Progettisti/Imprese edili/Amministratori					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no

Quantità	**N. apertura settimanale sportello utenza**	**20**	**20**	**20**		**NO**
	Ore ricevimento settimanale utenza extra sportello (appuntamento)	**5**	**5**	**5**	**100,00%**	**SI**
	N. provvedimenti edilizi istruiti (P. di C. – DIA-Sanatorie, etc.)	**1352**	**1200**	**1300**	**100,00%**	**NO**
	N. richieste Autorizzazioni paesaggistiche pervenute	**47**	**35**	**40**	**100,00%**	**NO**
	N. autorizzazioni paesaggistiche rilasciate	**44**	**30**	**37**	**100,00%**	**NO**
	N. condoni edilizi rilasciati	**7**	**5**	**6**	**100,00%**	**NO**
	N. Richieste di accesso agli atti: pervenute	**850**	**700**	**671**	**95,86%**	**NO**
	N. richieste di accesso atti evase	**845**	**690**	**665**	**96,38%**	**NO**
	N. esposti/denunce/Segnalazioni irregolarità edilizie istruite	**85**	**75**	**33**	**44,00%**	**NO**
	N. richieste Certificazioni disponibilità alloggio istruite	**48**	**40**	**50**	**100,00%**	**NO**
	N. agibilità pervenute	**104**	**70**	**98**	**100,00%**	**NO**
	N. agibilità rilasciate	**81**	**60**	**87**	**100,00%**	**NO**
	N. commissioni per il paesaggio	**8**	**7**	**7**	**100,00%**	**NO**
Qualità / Efficacia / Efficienza	**Tempo medio (gg.) inerente i provvedimenti edilizi**	**30**	**30**	**30**	**100,00%**	**SI**
	Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg.)	**4**	**4**	**8**	**50,00%**	**SI**
	% conclusione procedimenti edilizi (procedimenti istruiti / richieste pervenute)	**90%**	**90%**	**90%**	**100,00%**	**SI**
	% richieste autorizzazioni paesaggistiche evase (procedimenti conclusi/procedimenti avviati)	**93,62%**	**85,71%**	**92,50%**	**100,00%**	**SI**
	% denunce cementi armati evase (procedimenti evasi/richieste pervenute)	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**

	% soddisfazione delle agibilità (procedimenti evasi /procedimenti avviati)	**77,88%**	**85,71%**	**88,78%**	**100,00%**	**SI**
	% soddisfazione degli accessi agli atti (n. richieste accesso atti evase / richieste pervenute)	**99,41%**	**98,57%**	**99,11%**	**100,00%**	**SI**
Customer	**% di gradimento del servizio (indagine)**	**95,00%**	**95,00%**	**90,00%**	**94,74%**	**SI**

Servizio:	**Urbanistica**					
Missione / programma	MISSIONE 8: Assetto del territorio ed edilizia abitativa; PROGRAMMA 1: Urbanistica e assetto del territorio.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire la pianificazione territoriale;* *OBIETTIVO: Gestione delle procedure urbanistiche e della programmazione territoriale .*					
Stakeholders	Cittadini					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. piani attuativi istruiti dall'ufficio**	**/**	**1**	**1**	**100,00%**	**NO**
	N. piani attuativi presentati	**/**	**1**	**1**	**100,00%**	**NO**
	h. apertura settimanale sportello utenza	**10**	**10**	**10**	**100,00%**	**NO**
	N. giorni ricevimento extra sportello (appuntamento)	**5**	**5**	**5**	**100,00%**	**SI**
	N. Certificazioni urbanistiche richieste	**169**	**150**	**218**	**100,00%**	**NO**
	N .certificazioni urbanistiche istruite	**169**	**150**	**215**	**100,00%**	**NO**
	N. convenzioni urbanistiche controllate	**1**	**1**		**0,00%**	**no**
	N. istruttorie varianti al PRG	**1**	**1**	**1**	**100,00%**	**NO**
	N. incontri commissione urbanistica	**6**	**6**	**5**	**83,33%**	**NO**

	Tempo medio per istruttoria certificati di destinazione urbanistica (gg.)	**5**	**5**	**5**	**100,00%**	**SI**
	Tempo medio per istruttoria piani attuativi (dall'ufficio) (gg)	**/**	**/**	**/**		**SI**
Qualità / Efficacia / Efficienza	**% istruttoria piani attuativi evasi (N. piani attuativi istruiti/N. piani attuativi presentati)**	**/**	**/**	**/**		**SI**
	% rilascio certificazioni di destinazione urbanistica (N. certificazioni urbanistiche istruite/N. certificazioni urbanistiche richieste)	**100%**	**100%**	**99%**	**98,62%**	**SI**
Customer	**=**	**=**	**=**	**=**	**=**	

Servizio:	**Ufficio Patrimonio**					
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 3: Gestione dei beni demaniali e patrimoniali.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire il patrimonio comunale;* *OBIETTIVO: Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio comunale*					
Stakeholders	Amministratori/Cittadini/Associazioni					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. unità immobiliari gestite**	**365**	**365**	**365**	**100,00%**	**NO**
	N. pratiche agenzia delle entrate gestite	**82**	**80**	**68**	**85,00%**	**si**
	N. alloggi in gestione diretta	**314**	**312**	**312**	**100,00%**	**SI**
	Verifica morosità utenti/ utenti	**210**	**210**	**210**	**100,00%**	**SI**
Qualità / Efficacia	**N. addetti**	**3**	**3**	**2,08**	**69,33%**	**NO**
	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportello, come individuato dalla carta dei servizi (ore 24settimanali)	**24**	**24**	**24**		**no**

	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**SI**
Efficienza	**Totale reclami pervenuti/totale richieste di intervento richieste ad uffici competenti**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**SI**
Customer	**% di gradimento del servizio (indagine)**	**87,50%**	**85,00%**	**85,71%**		**SI**
	Risultato indicatore di qualità "Patrimonio"		**> -2**	**-1,19%**	**100,00%**	**si**

Risultato Performance Organizzativa Settore V "Gestione del Territorio": 98,72%

SETTORE VI

- SERVIZI SOCIALI

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio:	**SERVIZI SOCIALI**					
Servizio:	**Area Adulti**					
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 5: Interventi per le famiglie.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi per i cittadini di età compresa tra 18 e 65 anni.* *OBIETTIVO: Promuovere il mantenimento o il recupero del benessere delle persone o dei nuclei emarginati per motivi economici, di salute o per vicende familiari negative.*					
Stakeholders						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. utenti del servizio che ricevono assistenza economica**	**1155**	**900**	**1075**	**100,00%**	**NO**
	N. complessivo di persone assistite area adulti	**1519**	**1500**	**1750**	**100,00%**	**NO**
Qualità / Efficacia	**N. utenti ammessi / N. utenti presi in carico*100**	**70%**	**70%**	**80%**	**100,00%**	**SI**
	Tempo medio 1° colloquio e presa in carico	**30**	**30**	**20**	**100,00%**	**NO**
	Rispetto standard di qualità e tempi indicati in Carta dei Servizi	**Si**	**Si**	**si**	**100,00%**	**SI**
	Percentuale attivazione progetti di utilità collettiva (PUC legati al RDC)	**32%**	**35%**	**0%**	**0,00%**	**SI**

	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	**Si**	**Si**	**si**	**100,00%**	**NO**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	(Tot. Prestazioni -Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
Efficienza	**costo assistenza economica / N. utenti beneficiari**	**265**	**250**	**212**	**84,80%**	**NO**
Customer	**% reclami sui servizi erogati**	**2%**	**2%**	**1%**	**100,00%**	**SI**

Servizio:	**Area Minori**					
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 1: Interventi per l'infanzia e i minori e per asilo nido.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi per i minori.* *OBIETTIVO: Garantire le attività finalizzate al sostegno all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori sottoposti a provvedimento dell'autorità giudiziaria e alle loro famiglie favorendo una presa in carico globale del nucleo.*					
Stakeholders	Famiglie con minori assistiti					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. minori con progetti educativi attivi + incontri luogo neutro**	**339**	**340**	**341**	**100,00%**	**no**
	N. minori inseriti in struttura	**30**	**30**	**35**	**100,00%**	**no**

	N. minori in affido	**53**	**55**	**37**	**67,27%**	**no**
	n. minori seguiti con progetto di educativa territoriale	**171**	**170**	**187**	**100,00%**	**si**
	N. minori con supporto scolastico progetti individualizzati	**50**	**50**	**64**	**100,00%**	**SI**
	N. provvedimenti Autorità giudiziaria	**134**	**150**	**110**	**73,33%**	**NO**
	N. complessivo di persone assistite area minori	**801**	**800**	**934**	**100,00%**	**SI**
Qualità / Efficacia	**Tempo medio tra domanda e attivazione servizio**	**40 gg**	**40gg**	**35gg**	**100,00%**	**SI**
	N. progetti assistenza nuovi / tot famiglie con minori in carico*100	**34%**	**40%**	**40%**	**100,00%**	**SI**
	%minori presi in carico su segnalazione T.M.	**95%**	**95%**	**100%**	**100,00%**	**NO**
	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	**Si**	**Si**	**si**	**100,00%**	**no**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**98%**	**98%**	**98%**	**100,00%**	**SI**
Efficienza						
Customer						

Servizio:	**Area Anziani**					
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 3: Interventi per gli anziani.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi per gli anziani.* *OBIETTIVO: Promuovere interventi specificamente diretti a promuovere a favore degli anziani con residue autonomie, una buona qualità di vita presso il proprio domicilio.*					
Stakeholders	Famiglie con anziani assistiti					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N.ro Adi e Sad adulti e anziani**	**193**	**200**	**985**	**100,00%**	**NO**
	N. complessivo di persone assistite area anziani	**550**	**600**	**573**	**95,50%**	**NO**
	N. pasti a domicilio al giorno	**60**	**80**	**85**	**100,00%**	**NO**
	n. progetti di domiciliarità leggera attivati	**/**	**/**	**2**		**NO**
	n. eventi di socializzazione realizzati a favore degli anziani	**5**	**4**	**2**	**50,00%**	**NO***
	N. integrazioni rette anziani non autosufficienti	**74**	**90**	**71**	**78,89%**	**NO***
Qualità / Efficacia	**Tempo medio tra domanda e attivazione S.A.D.**	**33**	**35**	**20**	**100,00%**	**no**
	Tempo medio tra domanda integrazione retta e attivazione	**90**	**90**	**60**	**100,00%**	**SI**
	N. domande accolte / N. domande presentate servizio S.A.D.*100	**90%**	**90%**	**100%**	**100,00%**	**SI**

	Incidenza nuovi progetti anziani: N. progetti di assistenza nuovi / Tot. famiglie in carico*100	**58%**	**60%**	**50%**	**83,33%**	**SI**
	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	**Si**	**Si**	**si**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto atri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
Efficienza	**% reclami sui servizi erogati**	**1%**	**1%**	**1%**	**100,00%**	**SI**
Customer	**Percentuale soddisfazione programma socializzazione anziani**	**95%**	**90%**	**85%**	**94,44%**	**SI**

Servizio:	**Assegnazione alloggi di edilizia sociale**					
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 6: Intervento per diritto alla casa.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire gli alloggi di edilizia sociale;* *OBIETTIVO: Provvede all'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale, sia di proprietà comunale che di proprietà ATC, sulla base di bandi, graduatorie e liste di emergenza. Provvede inoltre a tutti gli altri procedimenti legati all'assegnazione degli alloggi comunali (cambio alloggio, decadenza, sostegno alla locazione, Fondo sociale, ecc.)*					
Stakeholders						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiugimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. complessivo alloggi di edilizia sociale assegnati**	**44**	**50**	**49**	**98,00%**	**NO**
	N. complessivo domande di riserva presentate	**29**	**30**	**16**	**53,33%**	**NO**
	N. complessivo di domande presentate per bando sostegno alla locazione	**/**		**359**		**NO**
	N. domande Fondo Sociale (gestione quota minima)	**333**	**330**	**342**	**100,00%**	**NO**

	N. domande per bandi regionali di sostegno all'abitare (FMI - ASLO)	**17**	**20**	**15**	**75,00%**	**NO**
Qualità / Efficacia	**Tempo medio tra segnalazione alloggio e assegnazione**	**60**	**60**	**55**	**100,00%**	**SI**
	Tempo medio per affrontare / risolvere situazioni di emergenza abitativa	**85**	**90**	**80**	**100,00%**	**SI**
	N. ore settimanali di apertura dello sportello al pubblico	**20**	**15**	**18**	**100,00%**	**SI**
	N. addetti	**3**	**2**	**1**	**50,00%**	**SI**
	N. alloggi segnalati / N. alloggi assegnati	**100%**	**95%**	**63%**	**66,32%**	**NO***
	N. pratiche decadenze / sfratti gestite	**66%**	**75%**	**40%**	**53,33%**	**NO***
Efficienza	**% reclami sui servizi erogati**	**1%**	**1%**	**0%**	**100,00%**	**SI**
Customer						

Servizio:	**Sportello Prima Accoglienza**					
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 4: Intervento per soggetti a rischio di esclusione sociale.					
Finalità servizio:	*FINALITA': Gestire l'accesso ai servizi offerti a sostegno dei cittadini in situazione di difficoltà o disagio e/o a rischio emarginazione sociale;* *OBIETTIVO: Offrire:* □ *Appuntamento con Servizio Sociale Professionale per approfondimenti* □ *Orientamento nell'utilizzo dei servizi socio sanitari del territorio* □ *Informazioni sulle risorse presenti e attivabili sul territorio e supporto per la presentazione di istanze* □ *Attività che richiedono un'istruttoria e che vengono avviate direttamente allo sportello.*					
Stakeholders	Cittadini					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
						Settore Si/no
Quantità	**N. richieste colloqui prima accoglienza**	**437**	**400**	**101**	**25,25%**	**NO**
	N. complessivo cittadini ricevuti allo sportello per segretariato sociale	**4000**	**4000**	**5389**	**100,00%**	**NO**

	Pratica UVG: N. domande	**174**	**200**	**91**	**45,50%**	**NO**
	N. giorni per appuntamento primo colloquio	**14**	**14**	**14**	**100,00%**	**SI**
Qualità / Efficacia	**Pratiche UVG presentate / pratiche UVG evase*100**	**80%**	**80%**	**98%**	**100,00%**	**SI**
	Tempo medio per istruttoria UVG	**30gg**	**30gg**	**30gg**	**100,00%**	**SI**
	N. ore settimanali di apertura del servizio al pubblico	**21 (23)**		**23**		**no**
	N. addetti	**2**	**2**	**2**	**100,00%**	**no**
	N. ore settimanali di apertura sportello per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (min 21 ore settimanali)	**Si**	**si**	**si**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**95%**	**95%**	**95%**	**100,00%**	**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto atri indicatori di cui alla carta dei servizi	**96%**	**95%**	**95%**	**100,00%**	**SI**
Efficienza	**Riduzione tempi per appuntamento con A.S.**	**NESSUNA**	**NESSUNA**	**no**	**100,00%**	**SI**
Customer	**reclami sui servizi erogati**	**3%**	**3%**	**3%**	**100,00%**	**SI**
	Risultato indicatore di qualità "Servizi Sociali"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**

Risultato Performance Organizzativa Settore VI "Servizi Sociali": 96,97%

SETTORE VII

- POLIZIA LOCALE

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio:	**POLIZIA LOCALE**					
Servizio:	**Polizia Municipale**					
Missione / programma	Missione 3: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 1: Polizia locale e amministrativa.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e sicurezza urbana;* *OBIETTIVO: Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza urbana, sicurezza stradale e polizia giudiziaria.*					
Stakeholders	Automobilisti/Pedoni/Cittadini in genere/Questura/Autorità giudiziaria/Prefettura/Altre forze dell'ordine					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
Quantità	**N. autorizzazioni ztl**	**3600**	**3400**	**3000**	**88,24%**	**NO**
	N. incidenti rilevati	**201**	**200**	**120**	**60,00%**	**NO**
	Pratiche anagrafiche evase / pratiche ricevute	**100,00%**	**90,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**no**
	N. pratiche relative a contrassegni invalidi gestite	**547**	**350**	**400**	**100,00%**	**si**
	N. annuo notifiche	**3518**	**3200**	**4700**	**100,00%**	**SI**
	Incremento in percentuale degli accertamenti di violazione "su strada" relativamente al solo personale della PM	**8,97%**	**5,00%**	**-30,00%**	**14,29%**	**NO**
	Incremento N. accertamenti di violazione del Codice della Strada	**-1,11%**	**5,00%**	**-24,00%**	**17,24%**	**no**
	N. notizie di reato	**139**	**100**	**36**	**36,00%**	**no**
	N. controlli di polizia commerciale e annonaria	**150**	**100**	**75**	**75,00%**	**NO***
	N. ore attività di controllo stradale / ore attività complessiva*100	**50,00%**	**50,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**si**
	n. servizi effettuati presso le scuole	**827**	**800**	**400**	**50,00%**	**no**
Qualità / Efficacia	**Percentuale presenza in occasione dei mercati e manifestazioni a fine di controllo: servizi / eventi**	**100,00%**	**80,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**si**

Efficienza	**N. posti di controllo (in media settimanale) di polizia stradale**	**20**	**15**	**15**	**100,00%**	**si**
	Verbali incassati / verbali emessi *100	**60**	**60**	**57**	**95,00%**	**si**
	N. ricorsi accolti / N. totale sanzioni	**1**	**1**	**<1**	**100,00%**	**no**
Customer						
	Risultato indicatore di qualità "Polizia Municipale"		**> -2**	**0**	**100,00%**	**si**

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio:	**POLIZIA LOCALE**					
Servizio:	**Commercio**					
Missione / programma	Missione 3: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 1: Polizia locale e amministrativa; e Missione 14: Sviluppo economico e competitività; Programma 4: Reti e altri servizi di pubblica utilità.					
Finalità servizio :	Il Comune gestisce i procedimenti inerenti le Attività Produttive: lo Sportello Unico è il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, oltre a quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione, ampliamento e cessazione delle suddette attività.					
Stakeholders						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
Quantità	**N. concessioni per dehors**	**177**	**150**	**279**	**100,00%**	**SI**
	N. occupazioni per attrazioni spettacolo viaggiante /parco divertimenti	**164**	**160**	**1**	**0,63%**	**NO***
	N. occupazioni varie (raccolta firme, propaganda politica, iniziative benefiche, manifestazioni, etc…)	**569**	**530**	**287**	**54,15%**	**NO***
	N. autorizzazioni commercio ambulante	**611**	**500**	**353**	**70,60%**	**NO***
	N. autorizzazioni commercio in sede fissa	**1490**	**1000**	**1368**	**100,00%**	**SI**
	N. commissioni comunali di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo	**21**	**15**	**5**	**33,33%**	**NO***
	N. pratiche evase riguardanti attività produttive gestite con procedura ordinaria di cui all'art. 7 DPR 160/2010	**72**	**60**	**115**	**100,00%**	**SI**

	N. autorizzazioni per attività economiche varie (bar, taxi, noleggio conducente, procedimenti ordinari, etc…)	**560**	**550**	**237**	**43,09%**	**NO***
	N. autorizzazioni di polizia amministrativa (manifestazioni per pubblico spettacolo / ascensori/ ascensori e montacarichi)	**143**	**120**	**34**	**28,33%**	**NO***
Qualità / Efficacia	**Numero verifiche a campione in % delle SCIA (N. domande verificate / N. domande presentate) inclusive dei pubblici esercizi**	**40%**	**30%**	**50%**	**100,00%**	**SI**
	N. ore di disponibilità al pubblico settimanale (front office; telefono ecc)	**35**	**35**	**35**		**no**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**SI**
Efficienza						
Customer						
	Risultato indicatore di qualità "Suap"		**> -2**	**-5**	**40,00%**	**si**

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI					
Settore/Servizio:	**POLIZIA LOCALE**					
Servizio:	**Protezione Civile**					
Missione / programma	Missione 11: Soccorso civile; Programma 1: Sistema di protezione civile.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire la protezione civile;* *OBIETTIVO: Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio*					
Stakeholders	Cittadini					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2019)**	**Valore atteso (2020)**	**Risultato ottenuto (2020)**	**% raggiungimento (2020)**	**Performance organizzativa**
Quantità	**N. esercitazioni**	**10**	**10**	**0**	**0,00%**	**NO***
	Gestione sistema informatizzato: N. dati inseriti	**3150**	**3150**	**3150**	**100,00%**	**si**

	Vigilanza presidi idraulici: N. presidi	**21**	**21**	**21**	**100,00%**	**no**
Qualità / Efficacia	**N. volontari con abilitazione**	**45**	**45**	**45**	**100,00%**	**no**
	N. interventi formativi	**40**	**40**	**21**	**52,50%**	**NO***
	N. giornate per attività di sensibilizzazione della popolazione	**15**	**15**	**>120**	**100,00%**	**si**
	N. giorni di incontro nelle scuole per la diffusione della cultura della protezione civile	**15**	**15**	**0**	**0,00%**	**NO***
	Tempistica di allertamento dalla comunicazione di criticità (in minuti, max 30) nel 100% dei casi	**Sì**	**Sì**	**Sì**	**100,00%**	**si**
Efficienza	**N. interventi effettuati su segnalazioni per pubblica incolumità**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**si**
Customer						

Risultato Performance Organizzativa Settore "Polizia Locale": 96,16%

3° macro ambito "Stato di salute dell'amministrazione"

Si riferisce allo stato di salute dell'ente negli aspetti economico-finanziari, organizzativi e delle relazioni interne all'ente e con soggetti esterni ad esso.

Nella tabella C3 "Sviluppo delle relazioni con gli stakeholder" non sono stati considerati i dati relativi all'apertura degli sportelli e alle indagini di customer, poiché, a causa dell'epidemia dovuta al Covid-19 e del conseguente lockdown, gran parte dei servizi non sono stati erogati in presenza, ma diversa modalità, es. su appuntamento, tramite email ecc., per la stessa motivazione non è stato possibile quantificare in maniera significati il gradimento da parte dell'utenza.

MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE:		Tabella C1 Stato di salute dell'amministrazione		
PROFILO DI PERFORMANCE:		Equilibrio economico finanziario		
Indicatore	Formula	Valore atteso 2020	Valore raggiunto 2020	Grado di raggiungimento
Autonomia finanziaria	Titolo I + Titolo III x 100 ---------- Titolo I + II + III	**47,44%**	**80,01%**	**100,00%**
Autonomia tributaria	Titolo I x 100 ---------- Titolo I + II + III	**36,44%**	**64,71%**	**100,00%**
Dipendenza erariale	Titolo II x 100 ---------- Entrate correnti	**4,26%**	**19,99%**	**21,31%**
Pressione finanziaria	Titolo I + Titolo III ---------- Popolazione	**800,25**	**662,73**	**100,00%**

Pressione tributaria	Titolo I ---------- Popolazione	**614,64**	**536,00**	**100,00%**
Interventi erariali	Trasferimenti statali ---------- Popolazione	**43,14**	**165,57**	**26,06%**
Rigidità strutturale	Spese personale + Quote ammor.nto mutui x 100 ---------- Totale entrate Tit. I + II + III	**45,72%**	**35,09%**	**99,44%**
Rigidità spesa personale	Spese personale x 100 ---------- Totale entrate Tit. I + II + III	**28,23%**	**25,99%**	**100,00%**
Rigidità per indebitamento	Quote ammor.nto mutui x 100 ---------- Totale entrate Tit. I + II + III	**17,49%**	**9,09%**	**100,00%**
Rigidità strutturale pro capite	Spese personale + Quote ammor.nto mutui ---------- Popolazione	**385,59**	**290,62**	**100,00%**
Rigidità spesa personale pro capite	Spese personale ---------- Popolazione	**238,07**	**215,31**	**100,00%**
Indebitamento pro capite	Indebitamento ---------- Popolazione	**843,94**	**882,15**	**95,67%**
Incidenza della spesa di personale sulla spesa corrente	Spese personale x 100 ---------- Spesa corrente	**31,94%**	**32,12%**	**99,44%**

Costo medio del personale	Spese personale ---------- Dipendenti	**39.221,37**	**36.329,19**	**100,00%**
Rapporto popolazione/dipendenti	Popolazione ---------- Dipendenti	**164,75**	**168,73**	**100,00%**
Risorse gestite per dipendenti	Spesa corrente -personale - interessi passivi ---------- Dipendenti	**77.974,35**	**72.338,32**	**92,77%**

Media indicatori	**89,67%**

TABELLA C2

MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE: **Stato di salute dell'amministrazione**

PROFILO DI PERFORMANCE: **Sviluppo organizzativo e tecnologico**

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	Grado di raggiungimento della performance per ogni indicatore
Indice di stabilità dell'organizzazione	personale dipendente dirigenti+t.indeterminato) / totale personale (indeterminato, determinato, collaborazioni, interinali)	**> 88%**	**98,86%**	**100%**
Abitanti per dipendente	abitanti / totale personale	**> = 1/146**	**165,71**	**100%**

Giorni di assenza escluso le ferie	n. giornate totali di assenza / dipendenti (dirigenti+t.indeterminato)	**< 30**	14,54	**100%**
Giorni totali di assenza	n. giornate totali di assenza / dipendenti (dirigenti+t.indeterminato)	**< 60**	43,60	**100%**
% Tasso di assenza	N.ro ore di assenza /n.ro ore lavorate	**<40%**	**22,34%**	**100%**
	n.ro ore di assenza /n.ro ore lavorabili	**<35%**	**17,75%**	**100%**
	n.ro ore malattia /n.ro ore lavorate	**<25%**	**14,91%**	**100%**
	n.ro ore malattia /n.ro ore lavorabili	**<20%**	**11,85%**	**100%**
Offerta formativa per dipendente	Ore di formazione erogate /n.ro totale dipendenti in servizio	**>5%**	**1,30**	**26,03%**
Ore di formazione	Ore di formazione /n.ro dipendenti	**>2**	**1,30**	**65%**
Diffusione della posta elettronica	n. indirizzi posta elettronica / totale dipendenti (teste)	**> 60%**	**83,21%**	**100%**
Personal computer in dotazione	n. personal computer in dotazione/dipendenti in servizio	**>50%**	**72,14%**	**100%**
	n. personal computer in dotazione/dipendenti amministrativi in servizio	**100%**	**100%**	**100%**
Pari opportunità				
Attuazione del piano pari opportunità	Numero azioni annuali previste nel piano pari opportunità realizzate/ Numero azioni annuali previste nel piano pari opportunità	**100%**	**12,50%**	**12,50%**
Benessere organizzativo				
Tasso di dimissioni premature	N.ro dimissioni dal servizio /n.ro dipendenti in servizio	**=< 2%**	**0,76%**	**100%**

Personale in telelavoro	N.ro richieste telelavoro accettate / n.ro richieste telelavoro	**>50%**	**n.c.**	
Tasso di richieste di trasferimento	N.ro richieste di trasferimento /n.ro dipendenti in servizio	**=< 5%**	**1,91%**	**100%**
Tasso di contenzioso del personale	N.ro contenziosi pendenti relativi al personale in cui l'amministrazione è stata chiamata in causa/n di dipendenti in servizio	**=< 3%**	**0,38%**	**100%**
Tasso infortuni	N.ro Infortuni /n.ro dipendenti in servizio	**=< 3%**	**0,00%**	**100%**
				89,09%

TABELLA C3

	MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE:		**Stato di salute dell'amministrazione**		
	PROFILO DI PERFORMANCE:		**Sviluppo delle relazioni con gli stakeholder**		
	Indicatore	**Formula**	**Target attesi**	**Target raggiunti**	**Grado di raggiungimento della performance per ogni indicatore**
1	**Livello medio di soddisfazione rilevato**	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	----	----	----
2	**Diffusione delle indagini di customer satisfaction**	n. indagini di customer satisfaction	----	----	----

3	**Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli**	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	----	----	----
4	**Tempestività delle prestazioni**	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	**91,83%**	**91,83%**
5		(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	**86,54%**	**100%**
6	**Precisione e affidabilità del servizio**	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	**0,60%**	**100%**
					97,28%

RISULTATI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ENTE

Macroambiti di misurazione e valutazione COL. 1	Peso % COL. 2	Profili di performance	Indicatore COL 3	Target attesi COL 4	Target raggiunti COL 5	Grado di raggiungimento della performance per ogni indicatore COL 6	Grado di raggiungimento della performance organizzativa per ambito COL 7	Grado di raggiungimento della performance organizzativa medio ponderato COL 8
Grado di attuazione della strategia	40%	Grado di raggiungimento degli obiettivi	Indicatore progettuale strategico	80%	97,32%	97,32%	38,93%	95,15%
Portafoglio di attività e servizi	30%	Grado di raggiungimento performance di struttura	Indicatore Performance di Settore	80,00%	95,38%	95,38%	28,61%	
Stato di salute dell'amministrazione	30%	Equilibrio economico finanziario	Come calcolato nelle rispettive tabelle C1, C2 e C3	80,00%	89,67%	89,67%	27,60%	
		Sviluppo organizzativo e tecnologico		80,00%	89,09%	89,09%		
		Sviluppo delle relazioni con gli stakeholder		80,00%	97,28%	97,28%		
	100%							95,15%

Rispetto standard di qualità dei servizi
Anno 2020

Indicatore di qualità – Risultati

Nel calcolo degli indicatori di qualità non sono stati considerati i dati relativi all'apertura degli sportelli e alle indagini di customer, poiché, a causa dell'epidemia dovuta al Covid-19 e del conseguente lockdown, gran parte dei servizi non sono stati erogati in presenza, ma con diversa modalità, es. su appuntamento, tramite email ecc., per la stessa motivazione non è stato possibile quantificare in maniera significativa il gradimento da parte dell'utenza dato il numero esiguo di questionari raccolti.

Non è stato inoltre calcolato l'indicatori di qualità per il Servizio Tributi in quanto la carta dei servizi aggiornata con i nuovi parametri è stata approvata con G.C. n. 374 del 29/12/2020.

I dati relativi al rispetto dell'indicatori di qualità previsti nelle carte di servizio non sono stati riportati, in quanto le modalità di erogazione dei servizi sono state particolarmente condizionate dagli effetti conseguenti alla pandemia da Covid 19

SERVIZI DEMOGRAFICI

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	100,00%	0%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	99,00%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	4,00%	0%	
				0%	**0%**
			Indice di qualità	**0,00%**	

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO= 0,00%*

SERVIZIO PATRIMONIO

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	98,81%		-1,19%
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	67,00%	0,00%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	1,19%	0,00%	
				0,00%	**-1,19%**

Indice di qualità **-1,19%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO* = - 1,19%

MUSEO DEL TERRITORIO

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	100%	0%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	99%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	0%	0%	
				0%	**0%**

Indice di qualità **0,00%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO = 0,00%*

ASILI NIDO

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	100%	0%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	100%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	0%	0%	
				0,00%	**0**

Indice di qualità **0,00%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO = 0%*

CIMITERI

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	**100%**	0%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	**100%**	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	**0,00%**	0%	
				0,00%	**0,00%**
			Indice di qualità	**0,00%**	

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO = 0,00%*

PERSONALE

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	100%	0,00%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	100%	0,00%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	0%	0,00%	
				0,00%	**0**
			Indice di qualità	**0,00%**	

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO: 0%*

SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	95%		-5,00%
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	95%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	1%	0%	
				0%	**-5%**

Indice di qualità **-5,00%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO: -5%*

VERDE PUBBLICO

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	100%	0%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	100%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	0%	0%	
				0,00%	**0,00%**
			Indice di qualità	**0,00%**	

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO= 0.,00%*

BIBLIOTECA

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	100,00%	0%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	98,00%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	1,00%	0%	
				0%	**0%**

Indice di qualità **0,00%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO= 0.,00%*

SERVIZI SOCIALI

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	100%	0%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	< 100%	90%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	< 5%	3%	0%	
				0%	**0**
			Indice di qualità	**0,00%**	

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO= 0.,00%*

INFORMAGIOVANI

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	100%	0%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	100%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	0%	0%	
				0,00%	**0**

Indice di qualità **0,00%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO= 0.,00%*

SERVIZIO AMBIENTE E TRASPORTI

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%		0	
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	100%	0	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	< 100%	67%	0	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	< 5%	0%	0	
				0,00%	**0**

Indice di qualità **0,00%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO= 0.,00%*

POLIZIA MUNICIPALE

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	80%			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	100%			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	100%	100%	0,00%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	≤ 100%	100%	0,00%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	≤ 5%	0%	0,00%	
				0%	**0%**

Indice di qualità **0,00%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO= 0.,00*